RAPPORT ANNUEL 2004

UN ÉQUILIBRE À MAINTENIR

LOTO QUÉBEC

LA MISSION DE LOTO-QUÉBEC

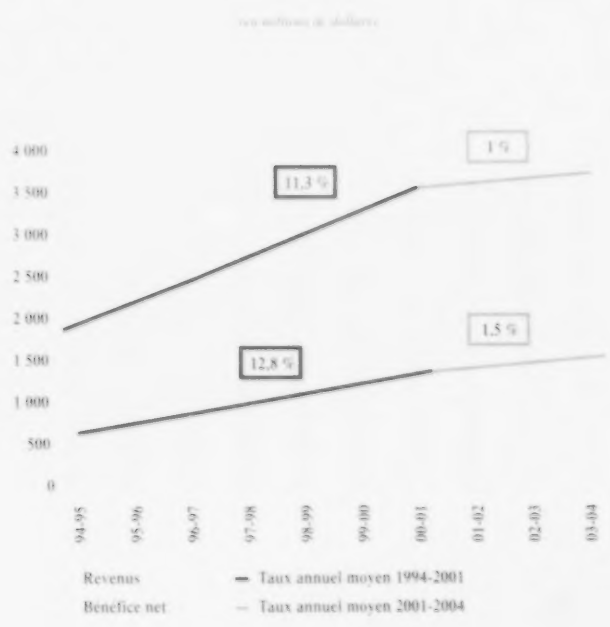
Loto-Québec a pour mission d'exploiter dans l'ordre et la mesure des jeux de hasard et d'argent au Québec. Créée en 1969 afin d'implanter une loterie publique, la Société a depuis reçu de son actionnaire, le gouvernement québécois, de nouveaux mandats qui l'ont amenée au fil des ans à diversifier ses activités.

Ainsi, en plus d'une loterie d'État, la Société exploite aujourd'hui trois casinos, des services connexes de restauration et d'hébergement, un réseau de loterie vidéo et des activités de bingo en réseau. Elle offre également sur le marché international des produits et des services qu'elle développe dans les domaines de sa compétence.

Loto-Québec retourne le fruit de ses activités au gouvernement et à la collectivité québécoise. Consciente de ses responsabilités sociales, la Société finance un programme de prévention et de traitement du jeu pathologique tout en menant ses propres actions pour prévenir la dépendance au jeu. Son engagement social s'exprime de diverses autres façons, notamment par un soutien financier à l'action communautaire et un programme de commandites ayant des retombées sur l'ensemble du territoire québécois.

TABLE DES MATIÈRES

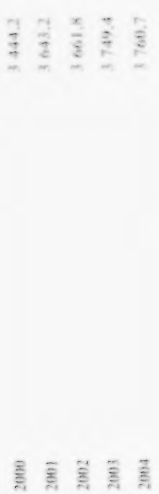
Bilan financier	1
Message du président	2
Conseil d'administration	4
Structure organisationnelle	5
Revue des activités commerciales	6
Revue des activités de gestion	24
Bilan social	36
Revue financière	41
États financiers consolidés	43
Notes complémentaires	47
Résultats comparatifs	59
Code d'éthique et de déontologie	60
Politique linguistique et politiques d'octroi des contrats	62
Adresses des bureaux	63



BILAN FINANCIER

(en milliers de dollars)	2004	2003	Variation (%)
Revenus totaux	3 760 743	3 749 410	0,3
Loteries	1 812 785	1 834 423	-1,2
Casinos	728 906	747 463	-2,5
Restauration	79 617	80 714	-1,4
Hébergement	12 447	12 501	-0,4
Loteries vidéo	1 128 847	1 076 943	4,8
Bingos	36 929	37 605	-1,8
Multimédia	642	927	-30,7
Transactions intersociétés	(39 430)	(41 166)	-4,2
Lots attribués - loteries	962 692	953 225	1,0
Lots attribués - bingos	16 734	17 036	-1,8
Bénéfice brut	2 297 280	2 290 756	0,3
Bénéfice net	1 465 250	1 446 074	1,3
Dividendes	1 493 000	1 311 000	13,9
Autres sommes versées aux gouvernements du Québec et du Canada	242 268	273 299	-11,4
Actif total	1 010 401	989 831	2,1
Avoir de l'actionnaire	134 717	234 735	-42,6

(en millions de dollars)



(en millions de dollars)

(en millions de dollars)

Le gouvernement du Québec m'a confié la direction de Loto-Québec en septembre dernier, à mi-parcours de l'année financière dont rend compte le présent rapport. J'ai accepté de relever le défi en sachant pouvoir compter sur une équipe de gens dévoués et compétents. J'ai trouvé à mon arrivée une organisation motivée et en pleine possession de ses moyens. Je suis reconnaissant à M. Robert Crevier d'avoir assumé durant sept mois un intérim avisé à la présidence de cette société d'État qui fait partie du quotidien des Québécois depuis maintenant 35 ans.

Cette année encore, Loto-Québec est parvenue à maintenir le niveau de ses revenus et de son bénéfice net, arrivant même à les accroître respectivement de 0,3 % et 1,3 %. Notre entreprise a également réussi à abaisser de 1,2 % ses frais d'exploitation. Ces résultats, pour positifs qu'ils soient, cachent une réalité préoccupante : tous nos secteurs d'activité, à l'exception des loteries vidéo, ont enregistré une diminution de leurs revenus au cours du dernier exercice. Le signal d'alarme le plus inquiétant nous vient du Casino de Montréal qui, malgré des efforts soutenus, accuse une baisse de son achalandage (- 2,5 %), de ses revenus (-3,9 %) et de son bénéfice net (-6,9 %).

La faible augmentation de nos revenus consolidés et de notre bénéfice net au cours du dernier exercice s'inscrit dans le prolongement de nos taux de croissance des récentes années, lesquels contrastent avec les courbes fortement ascendantes des années 90, comme l'illustre le tableau de la page couverture intérieure de ce rapport.

Tous nos secteurs d'activité sont arrivés à leur phase de maturité. Le même phénomène est d'ailleurs observable dans les autres sociétés de loterie au Canada. Il faut donc se rendre à l'évidence : Loto-Québec est entrée dans une ère de croissance modérée. Maintenir le niveau de notre bénéfice net sans accroître l'offre de jeu représente dès lors un défi de taille. Trouver les meilleurs moyens d'y parvenir tout en prêtant une attention accrue au phénomène de la dépendance au jeu a été notre préoccupation majeure au cours du dernier exercice.

Lorsque j'ai été nommé à la présidence de Loto-Québec, le gouvernement m'a demandé de revoir le plan de développement que la Société avait soumis à la fin de 2002 et d'en présenter un nouveau qui accorde une attention particulière aux répercussions sociales de l'offre de jeu. L'exercice approfondi de recherche, d'analyse et de réflexion auquel nous nous sommes livrés a produit le plan de développement triennal que nous avons rendu public le 6 mai dernier.

Ce plan a été élaboré à partir du constat de deux grandes lignes de rupture apparues dans l'évolution récente de Loto-Québec. Évoquée précédemment, la première a trait à l'inflexion subite de la courbe de croissance des revenus et des bénéfices de la Société au tournant des années 2000. L'autre réfère aux préoccupations grandissantes de la population à l'égard des coûts sociaux du jeu. Même si les études les plus récentes indiquent une stabilisation du nombre de personnes éprouvant des problèmes de dépendance, le phénomène du jeu pathologique et les perceptions négatives qu'il engendre menacent d'effriter le consensus social qui a permis le développement de Loto-Québec au cours des 35 dernières années.

Les trois initiatives stratégiques majeures préconisées dans notre plan de développement visent à assurer un meilleur équilibre entre notre mission économique et nos responsabilités sociales. Je rappelle ces trois grandes propositions soumises au gouvernement :

- La diminution de l'accessibilité aux appareils de loterie vidéo par une réduction de 31 % du nombre de sites en trois ans et la concentration de la majorité des appareils ainsi récupérés dans cinq salons de jeu dont Loto-Québec assurerait le contrôle.
- La création d'un organisme indépendant de Loto-Québec et du gouvernement pour réaliser tous les mandats de recherche, d'information, de prévention et de traitement en rapport avec le jeu pathologique.

105-05941/

– La mise en œuvre d'une solution à long terme aux problèmes du Casino de Montréal après appréciation des mérites de deux grandes hypothèses, soit l'agrandissement de l'établissement actuel de l'île Notre-Dame ou l'aménagement du Casino au cœur d'un complexe récréotouristique intégré qui serait situé au Bassin Peel.

Au total, la réalisation du plan de développement proposé entraînerait une réduction de 3,6 % de l'offre de jeu au Québec. Sur l'île de Montréal, la baisse serait de 8,5 %, et ce, indépendamment du scénario retenu pour l'avenir du Casino.

Outre l'élaboration de notre plan de développement, la réalisation d'une rigoureuse démarche de planification stratégique aura été un des faits marquants de la dernière année. L'exercice a permis à chaque unité de l'entreprise de préciser sa mission, de cerner les enjeux auxquels elle est confrontée, d'évaluer ses forces et ses faiblesses, de définir ses objectifs et d'arrêter son plan d'action.

Au terme de cette démarche, chaque secteur de l'entreprise est maintenant mieux préparé pour affronter les nouveaux défis que pose l'ère de consolidation dans laquelle nous sommes entrés. Chaque unité est plus au fait des mesures à prendre pour optimiser ses processus d'affaires, réduire ses coûts d'exploitation et rentabiliser d'autant l'ensemble de nos activités commerciales.

Cette planification stratégique a été réalisée en tenant compte des quatre objectifs fondamentaux que le gouvernement nous a fixés et qui guident désormais notre action, soit :

– Réduire au minimum les coûts sociaux reliés aux jeux de hasard et adopter de nouvelles mesures pour combattre le jeu pathologique;
– Accroître notre efficacité et notre performance générale de manière à maintenir le niveau de bénéfices nets versés annuellement au gouvernement;
– Contribuer au développement et au succès de l'industrie touristique, de concert avec les autres intervenants du secteur;
– S'abstenir d'augmenter l'offre globale de jeu.

Je tiens à remercier l'ensemble des employés pour le dévouement et le professionnalisme dont ils ont fait preuve durant toute cette année. J'exprime également ma gratitude aux membres du conseil d'administration qui m'ont offert une collaboration de tous les instants depuis mon entrée en fonction.

Je remercie de leur contribution les administrateurs qui ont quitté le conseil en cours d'année, soit M^me^ Christiane Bois, M. Joseph Benarrosh, M. Roger Blais et M. Stephen F. Reitman. C'est avec plaisir, par ailleurs, que j'ai accueilli les nouveaux administrateurs suivants : M^me^ Nancy Arbour, M^me^ Solange Dugas, Me Serge LeBel, M. Marc G. Bruneau et M. Melvin Nathan Hoppenheim.

Déjà bien amorcé avec la présentation de notre plan de développement et cette initiative commerciale d'envergure qu'est le lancement d'une nouvelle version du *Lotto 6/49*, le présent exercice promet d'être des plus stimulants. Quelles que soient les suites que le gouvernement souhaitera donner aux propositions de notre plan de développement, il peut être assuré de notre prompte, entière et loyale collaboration.

Le président du conseil d'administration,
président et directeur général

ALAIN COUSINEAU

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

ALAIN COUSINEAU, Montréal
Président du conseil d'administration
Président et directeur général – Loto-Québec

LYNNE ROITER, LL.L., Montréal
Secrétaire générale et vice-présidente
Direction juridique – Loto-Québec

MARC G. BRUNEAU, Montréal
Vice-président
GBC Asset Management Inc.

ROBERT CREVIER, C.A., Mont-Tremblant
Conseiller en administration

Me SERGE LEBEL, Québec
Brouillette Charpentier Fortin S.E.N.C.

NANCY ARBOUR, Îles-de-la-Madeleine
Corporation de développement portuaire
de l'Anse de l'Étang-du-Nord

SOLANGE DUGAS, Saint-Laurent
GB Micro

MELVIN NATHAN HOPPENHEIM, Montréal
Locations Michel Tradel inc.
Mels Cité Deux cinémas liée

DE GAUCHE À DROITE
M. Melvin Nathan Hoppenheim, M^me^ Lynne Roiter, M. Alain Cousineau, M. Robert Crevier, M^me^ Solange Dugas, M. Marc G. Bruneau, Me Serge LeBel, M^me^ Nancy Arbour.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

YVES SÉGUIN
MINISTRE DES FINANCES

CONSEIL D'ADMINISTRATION

ALAIN COUSINEAU
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

LYNNE ROITER
SECRÉTAIRE GÉNÉRALE
VICE-PRÉSIDENTE - DIRECTION JURIDIQUE

MARIE-CHRISTINE TREMBLAY
DIRECTRICE
SECRÉTARIAT CORPORATIF

NICOLE BEAULIEU
DIRECTRICE GÉNÉRALE
FONDATION MISE SUR SOI

JOY GOODMAN
DIRECTRICE
AFFAIRES JURIDIQUES

JACQUES DUBOIS
DIRECTEUR CORPORATIF
VÉRIFICATION INTERNE

PIERRE BIBEAU
PREMIER VICE-PRÉSIDENT
CORPORATIF, COMMUNICATIONS
ET AFFAIRES PUBLIQUES

LUCIE LAMOUREUX
DIRECTRICE CORPORATIVE
COMMANDITES ET ÉVÉNEMENTS
SPECTACLES

MARTINE DORVAL
DIRECTRICE
COMMUNICATIONS

CLAUDE LECLERC
DIRECTEUR
ÉDITIONS

JEAN-PIERRE ROY
DIRECTEUR
RELATIONS DE PRESSE

NATHALIE RAJOTTE
DIRECTRICE GÉNÉRALE
INGENIO

MARCEL CROUX
PREMIER VICE-PRÉSIDENT
DIRECTION CORPORATIVE

JACQUES PLANTE
VICE-PRÉSIDENT CORPORATIF
RESSOURCES HUMAINES

VICE-PRÉSIDENCE CORPORATIVE
TECHNOLOGIE ET
CONCEPTION

MICHEL GOUGEON
VICE-PRÉSIDENT
SÉCURITÉ CORPORATIVE

BERNARD SÉGUIN
DIRECTEUR GÉNÉRAL
TECHNOLOGIES D'AVENIR

ROBERT AYOTTE
PRÉSIDENT DES OPÉRATIONS
LOTERIES

SIMON PATENAUDE
DIRECTEUR GÉNÉRAL
MARKETING

DIRECTION GÉNÉRALE
VENTE ET RELATIONS
D'AFFAIRES

JEAN ROYER
PREMIER VICE-PRÉSIDENT
DIRECTION COMMERCIALE

CLAUDE TRUDEL
PRÉSIDENT DES OPÉRATIONS
LA SOCIÉTÉ DES LOTERIES
VIDÉO DU QUÉBEC
LA SOCIÉTÉ DES BINGOS
DU QUÉBEC

MICHEL HUPÉ
DIRECTEUR GÉNÉRAL
LA SOCIÉTÉ DES BINGOS
DU QUÉBEC

GILLE DUFOUR
PREMIER VICE-PRÉSIDENT
DIRECTION FINANCIÈRE

GÉRALD HOULE
VICE-PRÉSIDENT CORPORATIF
FINANCE ET ADMINISTRATION

JEAN-CLAUDE CHAMPAGNE
VICE-PRÉSIDENT CORPORATIF
IMMOBILIER

YVAN COSSETTE
VICE-PRÉSIDENT CORPORATIF
PLANIFICATION STRATÉGIQUE

MARCO LABELLE
DIRECTEUR GÉNÉRAL
CASINO MUNDIAL

CLAUDE POISSON
PRÉSIDENT DES OPÉRATIONS
LA SOCIÉTÉ DES CASINOS
DU QUÉBEC
RESTO-CASINO

DANIEL BISSONNETTE
VICE-PRÉSIDENT
RESTO-CASINO

KEVIN TAYLOR
DIRECTEUR GÉNÉRAL
DESTINATION ESPACE

SIMON BRODEUR
PREMIER VICE-PRÉSIDENT
NOUVELLES INITIATIVES
STRATÉGIQUES

FRANCE FORTIN
ADJOINTE EXÉCUTIVE
AU PRÉSIDENT

MICHEL ST-GERMAIN
VICE-PRÉSIDENT MARKETING
LA SOCIÉTÉ DES CASINOS
DU QUÉBEC

YVES DEVIN
DIRECTEUR GÉNÉRAL
CASINO DE MONTRÉAL

FRANÇOIS TREMBLAY
DIRECTEUR GÉNÉRAL
CASINO DE CHARLEVOIX

MICHEL BELLEY
DIRECTEUR GÉNÉRAL
CASINO DE LAC-LEAMY

Loteries

1 039 GAGNANTS ACCUEILLIS À NOS BUREAUX AU COURS DE L'ANNÉE

677 LOTS DE **50 000 $** ET PLUS REMPORTÉS

PLUS DE **400 000** CHÈQUES ÉMIS AUX GAGNANTS

LE CONSTANT DÉFI DE L'INNOVATION

Grâce au savoir-faire et à la créativité de ses employés dont la compétence est reconnue à l'échelle internationale, le secteur des loteries – fidèle à ses habitudes – a multiplié les nouveautés en 2003-2004. En réalisant un chiffre d'affaires de 1,813 milliard de dollars, il s'est approché de son record de ventes de l'année dernière. Cette bonne performance devrait se répéter en 2004-2005. Les nombreux projets en chantier permettent même d'espérer un retour à la croissance.

LES JEUX SUR TERMINAL

Les jeux sur terminal ont généré un volume de ventes identique à celui de l'exercice précédent. Les ventes du *Super 7* sont d'autant plus remarquables que les résultats obtenus en 2002-2003 étaient déjà considérés comme exceptionnels; le jeu avait alors bénéficié d'un cumul extraordinaire qui avait porté le gros lot à un sommet historique. Le niveau de ventes a été maintenu en 2003-2004 à la faveur d'une stratégie de lots bonis des plus énergiques.

La catégorie des jeux sur terminal s'est enrichie cette année d'un nouveau produit : *L'ours chanceux*. Son positionnement distinctif et un lancement original lui ont valu des succès qui ont permis de compenser le recul des ventes du *Lotto 6/49*. En perte de vitesse depuis plusieurs années, le *Lotto 6/49* devrait rebondir en 2004-2005 grâce à la refonte complète dont il vient de faire l'objet, la première depuis son lancement en 1982. Mis en marché en mai 2004, le nouveau *Lotto 6/49* est l'aboutissement de nombreuses recherches et d'intenses préparatifs.

LES LOTERIES INSTANTANÉES ET LES JEUX TÉLÉVISÉS

Les loteries instantanées ont connu un ralentissement de leurs ventes durant le dernier exercice, mais certainement pas par manque d'efforts pour soutenir l'intérêt à leur sujet. En plus des 28 éditions des jeux permanents *Loto-Bingo*, *Mots Cachés*, *Le 7 Chanceux* et *Gagnant à Vie*, un total de 49 instantanées ont été lancées. Plusieurs de ces instantanées ont innové sur le plan de la formule du jeu, des thèmes exploités et du format des billets. Des pistes ont par ailleurs été trouvées pour redresser les ventes des instantanées régulières et de divertissement. Quant aux jeux multimédias, la nouvelle option de téléchargement devrait stimuler les ventes.

Le recul des instantanées télévisées, qui reflète notre décision de miser davantage sur les loteries téléactives, cache une belle réussite, celle de *Roue de Fortune chez vous*, une adaptation de la traditionnelle *Roue de Fortune*. La nouvelle formule a su relancer l'intérêt pour ce concept de jeu éprouvé.

Offerte à l'automne, *La Bonne Étoile* était une nouveauté téléactive. Ce quiz humoristique proposait une mécanique de jeu inédite dans le monde des loteries. En ce qui concerne *La Poule aux Œufs d'OR*, un billet hebdomadaire à 5 $ s'est ajouté à la version classique à 2 $ et une édition unique à 10 $, le *Spécial Gala*, a été commercialisée avec succès. Tous nos jeux télévisés ont rejoint un vaste auditoire, y compris *Célébration* qui a établi un record de ventes cette année.

LE PARI SPORTIF

Le pari sportif a accueilli de nouveaux sports – la boxe, le tennis, le golf et la course automobile – qui ont enrichi l'éventail des choix déjà offerts. Le dernier exercice a également été marqué par le lancement de *Pronostik*, le premier lotto sportif en Amérique du Nord. Un nouveau service d'abonnement aux programmes de pari sportif sera instauré au cours de l'exercice 2004-2005.

LES TIRAGES ET LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

C'est d'abord et avant tout à l'intégrité de ses tirages que le secteur des loteries doit sa crédibilité auprès du public. Toutes ses opérations sont donc marquées au sceau de la transparence et d'une rigueur absolue. Les impératifs d'intégrité ne constituent pas pour autant un obstacle à l'innovation, comme l'ont prouvé les nouveaux concepts tels que *La Roue de Fortune chez vous*, *La Bonne Étoile* et le *Spécial Gala* de *La Poule aux Œufs d'OR*. Le succès de ces productions a été le fruit d'une collaboration étroite avec les producteurs et les diffuseurs dès les premières étapes de l'élaboration des émissions.

Le nombre de gagnants de lots d'envergure augmente chaque année. En 2003-2004, pas moins de 1 039 gagnants ont été accueillis au salon des Millionnaires du siège social de Loto-Québec, à Montréal, et au bureau de Québec. Ces gagnants, parmi lesquels on compte plusieurs groupes d'achat, se sont partagé 677 lots de 50 000 $ et plus. Au total, le secteur des loteries a émis plus de 400 000 chèques au cours du dernier exercice. L'implantation de nouvelles procédures a permis de réduire davantage le temps requis pour l'émission et la remise des chèques aux gagnants.

LE RÉSEAU DES VENTES

Nous avons poursuivi nos efforts pour nous adapter aux nouvelles réalités du commerce de détail. Ainsi, nous avons continué de rafraîchir notre image en magasin en installant quelque 1 350 nouveaux luminaires d'identification. Modernes et attrayants, ces luminaires ont l'avantage de bien identifier les commerces qui vendent les produits de Loto-Québec.

Notre volonté de nous adapter à l'évolution de l'environnement commercial s'est traduite par l'implantation d'un nouveau concept d'aménagement dans une grande chaîne de dépanneurs. Le concept met en valeur un afficheur de lots surmonté du nouveau luminaire qui augmente notre visibilité. Nous travaillons également à mettre au point un prototype de comptoir de loteries qui intégrera de l'espace publicitaire, le terminal de vente, un afficheur de lots et un présentoir à billets.

Plusieurs magasins affiliés à des comptes majeurs et situés dans des centres commerciaux ont commencé la vente de loteries au cours du dernier exercice. Le soutien exceptionnel des comptes majeurs n'est pas étranger aux ventes records de *Célébration 2004*. À la suite d'un appel d'offres, 10 nouveaux grossistes ont par ailleurs signé un contrat pour desservir des districts devenus vacants.

L'ensemble des opérations financières liées à la vente de loteries ont continué de faire l'objet d'un suivi serré afin d'en assurer l'exactitude et l'intégrité. Une démarche a été amorcée visant à atteindre une rentabilité optimale dans tous les secteurs en rapport avec la vente de loteries. Cette initiative se poursuit durant le présent exercice, parallèlement à la révision de la politique de crédit aux grossistes et à la mise en place de nouvelles procédures régissant l'utilisation des nouveaux micro-ordinateurs mis à leur disposition. Des contrôles seront également instaurés pour encadrer le nouveau service d'abonnement aux programmes de pari sportif.

LE PARTENARIAT AVEC LES OSBL

Notre partenariat avec les organismes sans but lucratif (OSBL) s'est enrichi de la participation de 104 nouveaux organismes, ce qui porte à 1 369 le nombre d'OSBL accrédités à vendre des abonnements à *Lotomatique*. Pour ces organismes, il s'agit d'un moyen avantageux de financer leurs activités dans la communauté. Nous avons produit de nouveaux outils pour soutenir le travail des OSBL, notamment un formulaire de rappel maintenant envoyé aux abonnés à *Lotomatique* qui n'ont pas renouvelé leur abonnement. Le formulaire de renouvellement a en outre été simplifié.

Nous avons également procédé à l'installation d'un nouveau prototype de kiosque destiné aux OSBL oeuvrant dans les centres commerciaux. Doté de modules interchangeables offrant une grande flexibilité, le nouveau type de kiosque permet de maximiser l'emploi du terminal de jeux et d'obtenir une meilleure visibilité grâce à un affichage et un habillage qui s'adaptent aux événements populaires.

LE RESPECT DE LA LOI

Nous avons poursuivi de multiples façons nos efforts pour assurer le respect de la loi interdisant la vente de loteries aux mineurs, notamment par des rappels hebdomadaires aux détaillants, la reconduction de notre programme de visites aux points de vente et la publication d'une chronique sur le sujet dans chaque numéro du bulletin d'information VIP destiné aux détaillants.

PERSPECTIVES

Le secteur des loteries est confronté à un double défi, soit adapter ses produits existants à l'évolution des préférences des consommateurs et introduire des jeux qui répondent aux nouvelles tendances du marché. La refonte du *Lotto 6/49* et le lancement de nouvelles loteries, dont les jeux multimédias, témoignent des efforts déjà déployés pour relever ce défi.

La population ayant considérablement modifié ses habitudes de consommation, nous nous emploierons aussi à adapter notre réseau de distribution aux nouvelles réalités du commerce de détail. Notre objectif est d'assurer le maintien et la croissance du bénéfice net du secteur des loteries. Nous comptons y parvenir en continuant de miser sur l'innovation.

(en millions de dollars)

1999-2000	121,3
2000-2001	124,7
2001-2002	123,2
2002-2003	125,9
2003-2004	**123,6**

AU 31 MARS
(en milliers de dollars)

	VENTES 2004	VENTES 2003	ÉVOLUTION	LOTS ATTRIBUÉS 2004	LOTS ATTRIBUÉS 2003	ÉVOLUTION
Loteries à accès direct						
Lotto 6/49	369 042	379 224	-2,7 %	180 834	182 033	-0,7 %
Super 7	334 367	335 019	-0,2 %	200 581	187 212	7,1 %
Québec 49	62 632	62 312	0,5 %	29 438	29 287	0,5 %
Extra	155 498	153 252	1,5 %	69 431	68 428	1,5 %
Banco	120 031	121 577	-1,3 %	59 060	59 846	-1,3 %
La Quotidienne	29 450	27 641	6,5 %	13 253	12 439	6,5 %
L'ours chanceux	8 675	–	–	4 342	–	–
Total partiel	1 079 695	1 079 025	0,1 %	556 939	539 245	3,3 %
Loteries instantanées						
Régulières	153 104	168 960	-9,4 %	84 770	93 015	-8,9 %
Divertissement	385 560	391 640	-1,6 %	208 706	214 872	-2,9 %
Télévisées	13 871	22 790	-39,1 %	7 618	12 784	-40,4 %
Multimédia	9 604	12 620	-23,9 %	4 988	6 625	-24,7 %
Total partiel	562 139	596 010	-5,7 %	306 082	327 296	-6,5 %
Loteries traditionnelles						
La Mini	13 398	13 510	-0,8 %	5 895	5 945	-0,8 %
Téléactives	56 401	42 960	31,3 %	34 755	22 936	51,5 %
Éditions spéciales	54 742	56 376	-2,9 %	32 627	31 530	3,5 %
Total partiel	124 541	112 846	10,4 %	73 277	60 411	21,3 %
Pari sportif	46 410	46 542	-0,3 %	26 394	26 273	0,5 %
Total	1 812 785	1 834 423	-1,2 %	962 692	953 225	1,0 %

	NOMBRE DE POINTS	EN MILLIONS DE DOLLARS
1999-2000	917	10,067
2000-2001	1 058	10,347
2001-2002	1 174	10,179
2002-2003	1 282	10,469
2003-2004	**1 369**	**9,923**

AU 31 MARS 2004

	NOMBRE DE DÉTAILLANTS	%	NOMBRE DE TERMINAUX	%
Montréal et Nord-Ouest du Québec	3 522	33,4	2 860	34,0
Montréal et Sud-Est du Québec	3 643	34,6	2 976	35,4
Québec et Est du Québec	3 377	32,0	2 568	30,6
Total	10 542	100,0	8 404	100,0

AU 31 MARS 2004

	NOMBRE	%
Tabagies et dépanneurs	5 062	48,0
Alimentation	2 033	19,2
Institutions financières	523	5,0
Autres entreprises de services	1 569	14,9
Pharmacies	845	8,0
Divers	326	3,1
Vendeurs itinérants	61	0,6
Kiosques	123	1,2
Total	10 542	100,0

Casinos
restauration et hôtellerie

DES
ÉTABLISSEMENTS
MAINTENANT
SANS FUMÉE

PLUS DE
55 MILLIONS
DE VISITEURS
EN 10 ANS
AU CASINO DE
MONTRÉAL

EN
BIENS ET SERVICES

UNE NOUVELLE APPROCHE DE GESTION

La Société des casinos du Québec (SCQ) est la filiale de Loto-Québec qui regroupe le Casino de Montréal, le Casino de Charlevoix et le Casino du Lac-Leamy. La gestion des bars et des restaurants de ces trois casinos et l'exploitation de l'hôtel Hilton Lac-Leamy sont la responsabilité d'une autre filiale, Resto-Casino. Au terme du dernier exercice financier, la SCQ et Resto-Casino ont réalisé des chiffres d'affaires respectifs de 728,9 millions et 92,1 millions de dollars.

Malgré un ralentissement global de l'activité touristique au Québec et une diminution de 4 % du nombre de visites par autocar, la SCQ a réussi en 2003-2004 à accroître de 13,6 % ses revenus provenant de ses clientèles touristiques. La baisse des visites par autocar s'est surtout manifestée au Casino du Lac-Leamy, l'établissement ayant enregistré de nombreuses annulations de groupes de l'Ontario et des États-Unis en raison de l'épidémie du SRAS qui a sévi l'été dernier.

DES RESPONSABILITÉS ASSUMÉES

Les trois casinos sont devenus des établissements non-fumeurs au cours de la dernière année. Cette décision place nos casinos à l'avant-garde des établissements de jeu en Amérique du Nord puisque très peu ont adopté pareille mesure à ce jour. Notre politique d'offrir un environnement sans fumée répond aux vœux d'une grande majorité de nos clients et de nos employés. Des salons confortables dotés de systèmes de ventilation performants ont été aménagés à l'intention des fumeurs.

Consciente de ses responsabilités, la SCQ a poursuivi ses actions pour prévenir le jeu excessif et venir en aide à ceux qui manifestent des signes de dépendance. Ainsi, elle a mis en œuvre un programme de sensibilisation aux situations de détresse à l'intention du personnel des casinos en contact avec la clientèle. Plus de 2 500 employés ont reçu cette formation préparée par la Fondation Mise sur toi sur le thème *Des gens qui font la différence*.

UN APPORT IMPORTANT AU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE

La SCQ a contribué de nouveau cette année au développement des communautés et des régions en commanditant des événements d'envergure locale, régionale ou internationale, tels que le Bal de Neige, le Festival de montgolfières, le Festival canadien des tulipes, le Rallye international de Charlevoix, Rêves d'automne, le Festival international du Domaine Forget, le Grand Prix Air Canada et le Molson Indy Montréal.

Nos casinos et leurs services connexes de restauration et d'hôtellerie génèrent d'importantes retombées qui contribuent à la vitalité économique du Québec. À elle seule, la SCQ a acquis au cours de la dernière année des biens et des services d'une valeur totalisant près de 98 millions de dollars, en sus des contrats de construction et de rénovation accordés. Resto-Casino, de son côté, est un client important pour un grand nombre d'entreprises québécoises du secteur agro-alimentaire. Au total, notre filiale a acheté de fournisseurs québécois pour près de 46 millions de dollars d'approvisionnements au cours du dernier exercice.

UNE GESTION PLUS CONSULTATIVE

Depuis maintenant plus de deux ans, la SCQ et Resto-Casino ont adopté une nouvelle approche de gestion, à la fois plus structurée et plus consultative. La révision des modes de fonctionnement au sein des deux filiales, l'établissement de plans d'affaires et l'implantation de plans de mobilisation du personnel sont au cœur de cette nouvelle approche.

Au cours de la dernière année, des dizaines de rencontres ont été organisées avec l'ensemble des gestionnaires et des employés afin de leur communiquer la mission, les valeurs, les orientations et les objectifs de leur entreprise. Au total, les gestionnaires et les employés de la SCQ et de Resto-Casino ont reçu quelque 13 600 jours de formation au cours du seul exercice financier 2003-2004.

LE CASINO DE MONTRÉAL

Une baisse d'achalandage de 2,5 % a entraîné une diminution de 19,3 millions de dollars du chiffre d'affaires du Casino de Montréal au cours du dernier exercice. Ce recul de 3,9 % des revenus s'est répercuté sur son bénéfice net, qui a chuté de 6,9 %.

La dernière année financière a été marquée par les célébrations du 10e anniversaire du Casino. Avec plus de 55 millions de visiteurs depuis son ouverture, le casino de l'île Notre-Dame continue de fournir un apport majeur à l'industrie touristique montréalaise.

Comparativement à l'exercice précédent, le Casino de Montréal a connu une hausse de 5,7 % de ses groupes de visiteurs venus en autocar. Le Casino a par ailleurs pris l'habitude d'organiser des activités particulières pour souligner des événements tels que le Nouvel An chinois, le Super Bowl et la Saint-Valentin. À la grande satisfaction de la clientèle, le Casino offre maintenant de nouveaux jeux, soit *La Bataille*, *La Roulette en direct* et *Roue de Fortune*.

Le Cabaret du Casino a présenté 13 productions au cours de la dernière année. Des 437 représentations données devant plus de 185 000 spectateurs, 260 l'ont été en soirée et 177 en matinée. La qualité des spectacles et le talent des artistes expliquent ces excellents résultats.

Le Casino de Montréal a signé des ententes renouvelant les conventions collectives de trois de ses principaux groupes d'employés. Les nouvelles conventions sont toutes d'une durée de quatre ans.

LE CASINO DE CHARLEVOIX

Le Casino de Charlevoix a connu une très bonne année, son chiffre d'affaires ayant progressé de 2,3 % comparativement à l'exercice précédent. Ces résultats sont le fruit d'efforts promotionnels soutenus pour attirer une clientèle touristique de plus en plus nombreuse. Ils révèlent aussi l'impact d'heureuses initiatives telles que l'organisation de tournois, et d'actions concertées menées avec le Fairmont Le Manoir Richelieu, lequel contribue à bonifier l'attrait du Casino.

Plusieurs distinctions ont été décernées au Fairmont Le Manoir Richelieu et au Casino de Charlevoix au cours de la dernière année :

- Le restaurant Le Charlevoix et le Fairmont Le Manoir Richelieu ont reçu une attestation *Quatre-Diamants* des associations d'automobilistes CAA et AAA.
- Tourisme Québec a décerné à l'hôtel le *Grand Prix pour l'Hébergement – 150 chambres et plus* et au restaurant Le Charlevoix le *Grand Prix de la gastronomie*.
- Le *Wine Spectator* a décerné un *Award Of Excellence* au restaurant Le Charlevoix pour la qualité de sa carte des vins.
- La Société des alcools du Québec a octroyé le prix *Carte d'or* pour la sélection des vins aux restaurants Le Charlevoix et Le Saint-Laurent.

LE CASINO DU LAC-LEAMY

Le Casino du Lac-Leamy a terminé son exercice avec un chiffre d'affaires sensiblement identique à celui de l'exercice précédent. L'établissement a accueilli son 25 millionième visiteur à l'automne 2003 et enregistré un achalandage record de 20 009 personnes le 14 février 2004.

Le Casino du Lac-Leamy a poursuivi ses actions promotionnelles sur les marchés de l'Ontario et véhicule dorénavant la notion de « Complexe du Lac-Leamy ». Cette nouvelle signature met en valeur le fait que le Casino est au cœur d'un centre de villégiature comprenant un hôtel, un centre de congrès et une salle de spectacles. Le Casino bénéficie de son intégration à cette infrastructure qui se révèle bien adaptée aux besoins de la région.

Le Théâtre du Casino a présenté 30 productions. Des 251 représentations offertes à quelque 150 000 spectateurs, 136 ont été données en soirée et 115 en matinée.

AU 31 MARS
(en millions de dollars)

	2004	2003	VARIATION
Casino de Montréal	472,4	491,8	-3,9 %
Casino de Charlevoix	47,9	46,8	2,3 %
Casino du Lac-Leamy	208,6	208,9	-0,1 %
Total	728,9	747,5	-2,5 %

DES DISTINCTIONS MÉRITÉES

Le dynamisme et le professionnalisme des employés de Resto-Casino ont été reconnus de diverses façons. Les restaurants Le Baccara, du Casino du Lac-Leamy, et Nuances, du Casino de Montréal, ont reçu pour la quatrième année consécutive la précieuse cote *Cinq-Diamants* accordée par les associations d'automobilistes CAA et AAA. Synonyme de haute gastronomie, la cote *Cinq-Diamants* figure parmi les distinctions les plus convoitées de l'industrie. Au Canada, sept restaurants seulement, dont trois au Québec, bénéficient de cette cote. Le *Wine Spectator* a par ailleurs accordé la distinction *Best of Award of Excellence 2003* au restaurant Nuances pour la qualité de sa carte des vins.

Le Hilton Lac-Leamy a reçu en 2003-2004 la cote *Quatre Diamants* des associations CAA et AAA pour la qualité de son hébergement. L'hôtel a également obtenu la distinction *Cinq-Étoiles* de Tourisme Québec. Près d'une dizaine d'employés de Resto-Casino se sont signalés au cours de l'année en remportant des mentions ou des premiers prix lors de compétitions d'art culinaire.

PERSPECTIVES

La révision des modes de gestion qui se poursuit vise à doter les établissements de la SCQ et de Resto-Casino de leviers leur permettant de réaliser pleinement leur mission et d'assurer à l'actionnaire le niveau de bénéfices nets attendu. Ces leviers, qui constituent les assises du plan stratégique des prochaines années, sont au nombre de cinq : l'adhésion des employés aux orientations et aux objectifs de l'entreprise; le recentrage client; le renouvellement de l'offre de divertissement; l'optimisation des modes de fonctionnement; la préparation de la relève.

La prochaine année verra la mise en œuvre, au sein des deux filiales, d'un nouveau programme de formation destiné aux gestionnaires et aux employés. Le programme comporte deux volets : l'un sur la mobilisation des employés autour de la qualité du service à la clientèle et l'autre sur les processus d'amélioration continue selon la méthode *Kaizen*.

Loteries vidéo

UNE RECONNAISSANCE INTERNATIONALE POUR NOS EFFORTS DANS LA PRÉVENTION DU JEU EXCESSIF

LE NOMBRE D'APPAREILS LE MOINS ÉLEVÉ PAR HABITANT AU CANADA

DES COMMISSIONS DE **276,8** MILLIONS DE DOLLARS AUX DÉTAILLANTS

301
SITES FERMÉS
EN 2003-2004

SITES EN

DIMINUTION DE L'ACCESSIBILITÉ ET RENOUVELLEMENT DU PARC D'APPAREILS

Les revenus de la Société des loteries vidéo du Québec (SLVQ) ont atteint 1,129 milliard de dollars au 31 mars 2004. Notre filiale a pu ainsi dégager un bénéfice net de 746,6 millions de dollars et verser 276,8 millions de dollars en commissions aux détaillants. À la fin de l'exercice 2003-2004, le réseau comptait 14 293 appareils de loterie vidéo (ALV) répartis dans 3 362 sites agréés par la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ).

UN PROGRAMME DE RETRAIT VOLONTAIRE D'APPAREILS

La fermeture de 301 sites au cours du dernier exercice est principalement attribuable au programme de retrait volontaire d'appareils annoncé à l'automne 2003. Ce programme, qui a pris fin le 31 mars 2004, prévoyait le versement d'une compensation financière équivalant à un an de commission à des détaillants préalablement ciblés qui acceptaient de se départir de l'ensemble ou d'une partie de leurs appareils.

Les 559 appareils récupérés dans le cadre du programme de retrait volontaire ont été installés dans des sites existants qui n'avaient pas atteint la limite d'appareils autorisée par la RACJ. Durant le dernier exercice, 203 sites ont fermé en vertu du programme et 98 autres pour des raisons diverses. L'accessibilité au réseau a constamment diminué depuis 1997, la disparition de 1 008 sites représentant une réduction de 23,1 % en sept ans. Parmi les huit provinces canadiennes où l'on trouve des ALV, le Québec est celle (avec l'Alberta) qui compte le moins d'appareils par habitant.

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	**2004**
Sites	4 370	4 193	4 175	4 141	4 085	3 828	3 663	**3 362**

	ALB.[1]	SASK.[1]	MAN.	ONT.	NB[1]	NÉ.[1]	Î.-P.-É.[1]	T.-N.-L.[1]
ALV	1,9	3,7	4,5	1,9	3,4	4,0	5,0	2,9
Sites	0,4	0,7	0,5	0,5	0,9	0,6	1,1	0,6

[1] *Il n'y a pas de loteries vidéo en Ontario et en Colombie-Britannique.*
[2] *Au 31 mars 2003.*
[3] *Au 28 février 2004.*

RENOUVELLEMENT DU PARC : 97 % DES APPAREILS REMPLACÉS

Amorcé en janvier 2003, le processus de remplacement du parc d'ALV s'est poursuivi au cours du dernier exercice. Au 31 mars 2004, 97 % des appareils avaient été remplacés. Les nouveaux ALV sont dotés de dispositifs pour prévenir et contrer le jeu excessif (horloge permanente dans tous les écrans de jeu, sélection de la durée de jeu, gains et pertes en dollars plutôt qu'en crédits, messages de modération et ligne d'aide, etc.).

Le remplacement des appareils a coïncidé avec l'implantation d'un contrôleur de site dans tous les établissements dotés d'ALV. Muni d'un lecteur de code à barres, le contrôleur de site permet notamment de centraliser de façon sécuritaire toutes les opérations de validation des coupons de remboursement.

LE TAUX DE COMMISSION MODIFIÉ

Le taux des commissions versées aux détenteurs de licences d'exploitation d'ALV est passé de 26 % à 22 % le 16 novembre 2003. Les détaillants avaient été préalablement informés de cette modification, des gestes à poser pour poursuivre leur partenariat d'affaires avec la SLVQ et des échéances à respecter pour ce faire. Tous les détaillants ont renouvelé leur contrat d'affaires avec la SLVQ. Le nouveau taux offert demeure le plus élevé parmi les huit provinces canadiennes exploitant un réseau de loteries vidéo, à l'exception de Terre-Neuve-et-Labrador.

UNE RECONNAISSANCE INTERNATIONALE

La SLVQ s'est distinguée sur la scène internationale en obtenant une mention d'excellence de l'International Association of Business Communicators (IABC) lors de la remise des prix *Gold Quill*, en avril 2003. La SLVQ a été primée dans la catégorie « Développement économique, social et environnemental » pour l'excellence de son programme de sensibilisation et d'information sur le hasard et le jeu excessif. Destiné aux propriétaires et aux employés des établissements du réseau de la SLVQ, ce programme appelé *Au hasard du jeu* avait fait l'objet d'une collaboration étroite avec le Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu de l'Université Laval. Le prix remporté par la SLVQ est le fruit d'une évaluation faite par un jury international de professionnels de la communication d'affaires.

AU 31 MARS 2004

Nombre d'appareils	14 293
Nombre de sites	3 362
Nombre d'appareils par site (moyenne)	4,3
Nombre d'appareils par 1 000 habitants	1,9

AU 31 MARS 2004
(en millions de dollars)

Revenu net	1 128,8
Bénéfice net	746,6
Commissions aux détaillants	276,8

AU 31 MARS 2004

	APPAREILS	SITES
Laval – Lanaudière – Laurentides	2 287	502
Montréal	4 221	858
Québec – Chaudière-Appalaches	1 694	421
Mauricie – Bois-Francs	973	251
Estrie	866	221
Saguenay – Lac-Saint-Jean – Côte-Nord	741	207
Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	474	155
Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec	456	114
Montérégie	1 779	443
Outaouais	802	190
Total	14 293	3 362

PERSPECTIVES

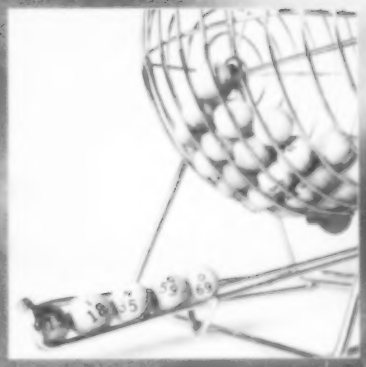
La SLVQ est fière de la qualité de son produit et de l'efficience de son réseau. Le renouvellement du parc d'appareils et l'introduction de contrôleurs de site dans les établissements permettent de prévoir, au regard de la sécurité et de l'intégrité du jeu, des résultats aussi exceptionnels que ceux atteints jusqu'à maintenant.

Au cours des prochaines années, la SLVQ continuera de mettre à la disposition de ses détaillants et des consommateurs, dans l'ordre et la mesure, un produit divertissant et à la fine pointe de la technologie. Elle poursuivra ses efforts de communication et de concertation avec ses partenaires et les différents intervenants de son industrie.

Bingo

10,3 MILLIONS DE DOLLARS VERSÉS AUX OSBL

LE BINGO EN RÉSEAU HAUSSE DE 40 % LES PROFITS DU BINGO TRADITIONNEL



DES CONSULTATIONS PERMANENTES AVEC LES INTERVENANTS DE L'INDUSTRIE

UN SECTEUR FRAGILE, NÉANMOINS TOUJOURS BÉNÉFIQUE POUR LES OSBL

Filiale de Loto-Québec, la Société des bingos du Québec (SBQ) a pour mandat de commercialiser des jeux de bingo de manière à soutenir financièrement les organismes sans but lucratif (OSBL) titulaires d'une licence de bingo. La totalité de ses profits est versée à ces organismes. Les produits en réseau qu'elle met à leur disposition sont commercialisés dans 136 des quelque 460 salles de bingo répertoriées au Québec.

Au terme de sa sixième année d'existence, la SBQ déclare un chiffre d'affaires de 36,9 millions de dollars. Les sommes versées aux OSBL titulaires d'une licence de bingo totalisent 10,3 millions pour l'ensemble de l'exercice, ce qui inclut le bénéfice net résiduel de 2,1 millions qui leur est également redistribué.

Les produits commercialisés par la SBQ génèrent une partie importante des revenus des organismes qui détiennent une licence de bingo. On estime que ces revenus ont représenté en 2003-2004 un ajout de plus de 40 % aux profits générés par les produits traditionnels de bingo.

Depuis son démarrage en 1997, la SBQ a distribué plus de 60,5 millions de dollars aux OSBL détenteurs de licences de bingo. Les versements annuels moyens de 10 millions de dollars correspondent aux prévisions initiales.

LE BINGO, UN SECTEUR FRAGILE

L'industrie du bingo subit depuis plusieurs années une diminution importante des revenus provenant de ses produits traditionnels, une conséquence directe de la baisse d'intérêt des consommateurs pour cette forme de jeu. Le même phénomène est observé partout au Canada. Au Québec, le nombre de salles de bingo a diminué du tiers depuis 1998.

Le non-renouvellement de la clientèle reflète la désaffectation du public à l'égard du bingo. Cette tendance affecte les OSBL qui ont choisi le bingo comme source de revenus pour financer leurs œuvres communautaires. Alors que certains organismes se tournent vers des solutions de rechange pour trouver de nouvelles formes de financement, d'autres cessent tout simplement de fournir des services à la communauté, faute de revenus suffisants.

Conformément au souhait exprimé par les représentants du milieu du bingo, la SBQ a élaboré un train de mesures susceptibles de corriger les lacunes du secteur. Ces propositions devraient prochainement faire l'objet de discussions entre les membres du Secrétariat de l'industrie, un organisme regroupant les représentants élus du milieu du bingo.

UN PARTENARIAT SOLIDE

Au fil des ans, la SBQ a su établir un partenariat solide avec les OSBL et les gestionnaires de salles de bingo. Cette année encore, le sondage de satisfaction effectué auprès des partenaires de notre filiale a révélé un fort taux de satisfaction. 99 % des gestionnaires et 95 % des OSBL se disant très ou assez satisfaits des services de la SBQ. Celle-ci entend déployer tous les efforts nécessaires pour maintenir cette cote et continuer d'offrir des produits de qualité aux consommateurs.

PERSPECTIVES

La SBQ poursuivra ses efforts pour convaincre les OSBL que les produits en réseau, avec une profitabilité de quelque 28 %, sont des plus rentables pour eux. Notre filiale compte bonifier prochainement son jeu *Le Petit Tour*, mettre sur le marché un nouveau format de lisière de cartes et discuter avec ses partenaires de l'opportunité d'introduire un nouveau jeu en réseau.

DU 1ER AVRIL 2003 AU 31 MARS 2004

RÉGION	SALLES PARTICIPANTES	ÉVÉNEMENTS TENUS	OSBL PARTICIPANTS	VENTES NETTES TOTALES	COMMISSIONS DES GESTIONNAIRES	MONTANTS DE TIRAGE SUR OSBL PARTICIPANTS		
						SOMMES VERSÉES SELON LE RÈGLEMENT	LOI DES MUNICIPALITÉS (LOTO-QUÉBEC) BÉNÉFICE NET OSBL	
				$	$	$	$	$
Bas St-Laurent	5	835	25	405 707	20 758	80 913	22 872	
Québec	12	3 854	79	3 991 737	232 265	798 962	225 850	
Chaudière-Appalaches	7	1 070	25	960 051	49 589	191 540	54 144	
Côte-Nord	2	151	4	117 367	3 920	23 348	6 600	
Saguenay-Lac-St-Jean	5	974	28	728 581	38 676	145 800	41 215	
Mauricie, Bois-Francs	7	1 947	37	2 171 040	124 899	434 223	122 746	
Estrie	3	926	20	1 032 795	61 355	206 506	58 375	
Montérégie	20	5 421	112	7 099 276	405 802	1 419 247	401 191	
Montréal	28	7 468	149	8 949 986	516 889	1 791 236	506 344	
Abitibi-Témiscamingue	7	1 026	20	762 487	41 063	152 327	43 060	
Outaouais	6	1 287	25	1 095 616	60 697	219 195	61 962	
Laval	6	2 271	43	2 741 356	160 318	548 815	155 138	
Laurentides	10	2 885	56	3 680 427	210 167	735 991	208 048	
Lanaudière	12	2 115	42	2 668 190	144 050	533 333	150 762	
Gaspésie	6	685	17	524 629	20 675	104 631	29 577	
Total (excluant le fonds)	136	32 915	682	36 929 245	2 091 123	7 386 067	2 087 884	9 473 951
Fonds : Montant alloué aux OSBL non-participants								821 102
Grand total pour les OSBL								10 295 053

*Selon les données les plus récentes fournies par la RACJ, en mars 2004

Ingenio

À L'AFFÛT DES DERNIERS DÉVELOPPEMENTS DE L'INDUSTRIE

UN SOLIDE RÉSEAU DE PARTENAIRES AU DELÀ DE NOS FRONTIÈRES

UN CATALOGUE DE PRODUITS QUI S'ENRICHIT CHAQUE ANNÉE

LE SUCCÈS PAR LA COLLABORATION INTERNATIONALE

Ingenio a le mandat de faire de la recherche et du développement dans le domaine des jeux de hasard et d'argent. Un peu plus de cinq ans après sa création, la filiale de Loto-Québec peut compter sur un solide réseau de partenaires d'affaires dont les ramifications s'étendent bien au-delà des frontières du Québec. Sa collaboration avec ses partenaires s'est intensifiée au cours du dernier exercice à la faveur d'échanges d'informations encore plus soutenus et de nouveaux projets communs.

Ingenio participe activement aux colloques, ateliers et autres événements réunissant les intervenants et les décideurs du marché mondial des loteries. En plus d'y faire connaître ses produits et d'être à l'affût des derniers développements de l'industrie, Ingenio y négocie des ententes au bénéfice de Loto-Québec et de ses filiales.

UNE COLLABORATION FRUCTUEUSE POUR UN PRODUIT UNIQUE

Quatre ans après avoir lancé *Trésors de la Tour*MC, la première loterie instantanée avec cédérom au monde, notre filiale a de nouveau innové, au début de 2004, avec une loterie multimédia téléchargeable dans Internet, *Cyber Slingo*®, mise en marché par la société New Jersey Lottery.

Cyber Slingo® est le fruit d'un fructueux partenariat avec Oberthur Jeux et Technologies. Le nouveau produit est en effet l'adaptation téléchargeable du populaire *Slingo*®, un jeu de renommée mondiale dont la licence est détenue par notre partenaire. *Cyber Slingo*® utilise notre concept breveté de loterie multimédia. L'activation du jeu se fait grâce à un code que l'on obtient en achetant un billet de loterie instantanée. Ce billet sert également à déterminer l'issue de la partie. Cette loterie téléchargeable n'implique aucune transaction financière en ligne. De plus, comme le démarrage d'une partie présuppose l'achat d'un billet chez un détaillant, l'accessibilité au produit s'en trouve restreinte aux personnes majeures. Conforme à toutes les exigences de sécurité de l'industrie des loteries, *Cyber Slingo*® devrait connaître un grand succès.

LA DIVERSIFICATION DES CRÉNEAUX

Au cours de l'année 2003-2004, plusieurs projets de recherche et de développement ont été entrepris en collaboration avec des sociétés étrangères. Ces projets permettent d'explorer de nouveaux créneaux de marché tels que ceux des appareils de jeu pour les casinos et le bingo.

Ingenio poursuit ses efforts pour mettre au point des produits de loterie multimédias dérivés de jeux de marques de commerce existantes. Ainsi, avec Oberthur Jeux et Technologies, l'équipe d'Ingenio s'emploie à concevoir des jeux qui pourraient compléter la gamme des produits Tétris® et Mah Jong®. Une entente signée l'an dernier avec MDI Entertainment accorde déjà à Ingenio la possibilité d'utiliser des marques de commerce comme Harley Davidson® et Pink Panther™.

UNE OFFRE DE JEU ENRICHIE

Le catalogue des produits d'Ingenio s'est enrichi de plusieurs nouveaux jeux au cours du dernier exercice, notamment *Caméléon*, *Eldorado* et *Cyber Slingo*®. Parmi la douzaine de produits qui composent le portefeuille de notre filiale, la majorité est maintenant offerte sous deux modes de distribution, à savoir sur cédérom ou par téléchargement dans Internet.

Outre ces réalisations, l'équipe d'Ingenio a travaillé sur des dizaines de concepts de jeu. Parmi la vingtaine de concepts développés et testés, 14 ont atteint le stade de version jouable. Ces tests sont indispensables pour s'assurer, entre autres, que le jeu rejoint bien la clientèle adulte visée.

Deux nouvelles loteries avec cédérom ont été livrées à notre secteur des loteries au cours du dernier exercice, soit *Caméléon* en décembre et *Mémento* en février. En 2003-2004, par ailleurs, deux nouveaux États américains ont choisi d'offrir à leur clientèle des loteries multimédias, soit le New Jersey (*Cyber Slingo*®) et l'Oregon (*Mini-golf*). La société Oregon Lottery a déjà confirmé la commande de trois autres loteries multimédias d'ici la fin de l'année financière 2004-2005.

UN ENGAGEMENT SOUTENU

Ingenio encourage la relève et appuie le démarrage d'entreprises dans le domaine du multimédia québécois. Partenaire du Concours québécois en entrepreneurship, elle remet chaque année une bourse de 5 000 dollars au meilleur projet de divertissement multimédia interactif.

Une bourse *Ingenio* est également attribuée annuellement au concepteur de la meilleure cinématique parmi les produits présentés par les diplômés du programme Design et animation 3D en jeux vidéo au gala annuel du Centre national d'animation et de design de Montréal (Centre NAD).

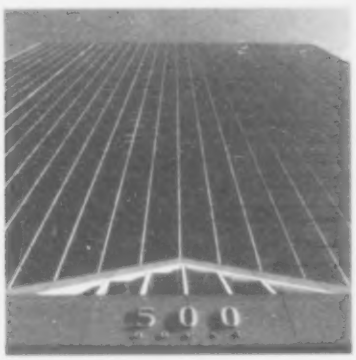
Ingenio commandite certains événements organisés par l'Alliance NumériQC, le réseau qui regroupe des professionnels de l'industrie du multimédia et des inforoutes. Notre filiale appuie en outre Cybercap, un organisme qui facilite l'intégration sociale et professionnelle des jeunes décrocheurs de 18 à 25 ans par le moyen du multimédia.

PERSPECTIVES

Forte de la position enviable qu'elle occupe sur le marché international des loteries, notre filiale Ingenio s'efforcera de diversifier ses créneaux de recherche et de développement au cours des prochaines années. Elle cherchera à amortir ses coûts par des ententes commerciales, en particulier avec des partenaires de l'extérieur du Québec. Tout en continuant de concevoir et de produire de nouveaux jeux multimédias, elle maintiendra ses activités de veille technologique et s'emploiera à protéger ses droits de propriété intellectuelle.

PARMI LES 10
PLUS IMPORTANTS
PROPRIÉTAIRES
IMMOBILIERS
DU QUÉBEC

1 173 JOURS
CONSÉCUTIFS SANS
PANNE SUR LES
TERMINAUX DE JEUX



25 % DE LA
MASSE SALARIALE
À LA FORMATION
DU PERSONNEL

LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL, LES AFFAIRES JURIDIQUES ET LA VÉRIFICATION INTERNE

Fort de son expertise dans ses champs de responsabilité, le bureau du Secrétariat général et de la Vice-présidence à la direction juridique fournit de façon proactive des services et des avis professionnels qui contribuent à la réalisation des objectifs de la Société, notamment le maintien de l'équilibre entre son mandat commercial et ses responsabilités sociales. Outre le secrétariat général et les affaires juridiques, le bureau est responsable de la vérification interne, de la gestion des ressources documentaires, de la Fondation Mise sur toi et du secrétariat général de la World Lottery Association.

LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Au cours du dernier exercice, en plus d'assurer la préparation des réunions du conseil d'administration de Loto-Québec et de ses filiales, le Secrétariat général a revu le mandat de divers comités du conseil de la Société et rédigé les modifications réglementaires requises à l'intention des unités d'affaires. Dans le contexte d'une commercialisation accrue des produits de Loto-Québec sur les marchés internationaux, le Secrétariat a vu à l'obtention de brevets et de marques de commerce ainsi qu'à l'octroi de licences afin d'assurer une protection adéquate de la propriété intellectuelle de la Société. Des gestes concrets ont été posés pour que les brevets de la Société soient mieux reconnus dans l'industrie du jeu.

Parallèlement à l'exécution des mandats reliés aux affaires courantes, le Secrétariat a assuré la gestion du centre documentaire de la Société, lequel abrite les archives de Loto-Québec, des revues spécialisées et plus de 3 500 livres.

LES AFFAIRES JURIDIQUES

En 2003-2004, la Direction des affaires juridiques a maintenu son approche proactive. Ainsi, elle a tenu les gestionnaires de la Société informés des changements législatifs et jurisprudentiels touchant leurs secteurs d'activité. Elle a travaillé avec les unités et les filiales concernées afin d'assurer la compréhension et le respect des dispositions de certaines lois, particulièrement celles de la *Loi sur le recyclage de produits de la criminalité*. Dans ce cas précis, les Affaires juridiques ont travaillé étroitement avec les trois casinos et les vice-présidences à la sécurité et aux ressources humaines pour informer les employés et mettre en place les procédures appropriées.

Les Affaires juridiques ont travaillé à l'avancement et au règlement de différents dossiers litigieux impliquant Loto-Québec, notamment des dossiers en rapport avec le jeu pathologique. Toujours dans le but d'être proactive, la Direction des affaires juridiques a animé des séminaires dans les domaines de sa compétence, au bénéfice des employés et des gestionnaires.

LA VÉRIFICATION INTERNE

Jouissant d'une expertise unique en matière de contrôle comptable dans les opérations de jeu, la Vérification interne a poursuivi ses analyses et évaluations visant à assurer la crédibilité et la réputation d'intégrité de la Société. Appuyée par des analyses de risques, elle procède périodiquement à une évaluation des systèmes majeurs de Loto-Québec et de ses filiales et assure l'exécution de contrôles pertinents. Au cours du dernier exercice, les projets de développement informatique de la Société ont fait l'objet d'une attention particulière.

LA FONDATION MISE SUR TOI

Créée en mars 2002 par Loto-Québec, la Fondation Mise sur toi a pour mandat de réaliser des activités de prévention du jeu pathologique et d'encourager les joueurs à adopter un comportement responsable. Le renforcement du dispositif d'aide aux personnes en détresse dans les casinos aura constitué l'une des réalisations majeures de la Fondation au cours du dernier exercice. Parmi les autres activités de la Fondation, il faut retenir son rôle conseil auprès des différentes instances de la Société, l'octroi de subventions à des organismes qui font la promotion de saines habitudes de jeu, la participation à des sous-comités du Comité interministériel sur le jeu pathologique et la recherche – à l'échelle internationale – des meilleurs moyens pour prévenir le jeu excessif.

LES FINANCES, L'ADMINISTRATION ET LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

LES FINANCES ET L'ADMINISTRATION

Au sein de la Première Vice-présidence corporative à la direction financière, la Vice-présidence aux finances et à l'administration coordonne la préparation et le suivi des budgets, tient les registres comptables de Loto-Québec et de ses filiales, produit l'information financière et assure la gestion de la trésorerie et du portefeuille d'assurances de la Société. Responsable de l'acquisition des biens et des services, elle s'assure d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix tout en respectant les principes de transparence et d'équité dans le choix de ses fournisseurs.

Au cours du dernier exercice, l'entreprise et ses filiales ont acquis des biens et des services d'une valeur totale de 444,2 millions de dollars. Les achats ont été faits auprès de 1100 fournisseurs, dont 91 % étaient des entreprises québécoises. Toutes les activités d'approvisionnement au sein de l'entreprise ont été réalisées conformément à la politique de la Société en matière d'octroi de contrats.

Avec le plafonnement des revenus de l'entreprise, le contrôle serré des dépenses devient plus que jamais une nécessité, particulièrement en ce qui concerne les dépenses d'immobilisation dont les effets se répercutent sur plusieurs années. À cet égard, la Société a adopté une nouvelle politique en vertu de laquelle toutes les dépenses d'immobilisation sont analysées par la Première vice-présidence à la direction financière de façon à s'assurer qu'elles correspondent aux objectifs de profitabilité de la Société.

LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La Vice-présidence à la planification stratégique a été chargée de coordonner et d'encadrer la démarche de planification stratégique 2004-2007 lancée par la haute direction de la Société à l'automne 2003. Elle a conseillé à cette fin chacune des unités administratives et des unités d'affaires de l'entreprise. L'élaboration de grilles d'analyse et la consolidation des informations produites par chaque unité ont occupé la vice-présidence tout le long du processus.

La vice-présidence a également été mise à profit dans l'élaboration du Plan de développement 2004-2007 rendu public par la Société en mai 2004. La cueillette et l'analyse des données auxquelles elle s'est livrée auront permis d'asseoir les constats et d'étayer les initiatives stratégiques proposées dans cet important document d'orientation.

À l'intérieur de son mandat de conseil auprès de la haute direction et des gestionnaires dans leurs efforts pour accroître l'efficacité et la profitabilité de la Société, l'équipe de la vice-présidence s'est par ailleurs employée à évaluer différents projets et à établir le cadre d'analyse des retombées potentielles de diverses hypothèses de développement soumises par les unités d'affaires de la Société.

Disposant d'une banque d'informations constamment mise à jour, la vice-présidence a continué de produire des analyses sur les tendances dans l'industrie des jeux de hasard et d'argent au Canada, en Amérique du Nord et ailleurs dans le monde. Ses travaux permettent à l'entreprise de disposer de données comparatives utiles pour évaluer sa performance et établir de nouvelles orientations.

LES ACTIVITÉS IMMOBILIÈRES

Le parc immobilier de Loto-Québec se compose de plus de 30 éléments d'actif. Sa valeur d'acquisition s'élève à 720 millions de dollars. L'ensemble comprend des immeubles à caractère commercial (casinos, hôtels, stationnements), des immeubles à vocation administrative (bureaux et entrepôts) et des terrains. Avec une superficie construite estimée à plus de 400 000 mètres carrés, Loto-Québec compte parmi les 10 plus importants propriétaires immobiliers du Québec.

Au sein de la Première Vice-présidence corporative à la direction financière, la Vice-présidence à l'immobilier a une mission à triple volet : fournir à Loto-Québec et à ses filiales l'encadrement normatif en matière de gestion immobilière; exploiter les immeubles de la Société; planifier et réaliser les projets majeurs de développement immobilier.

UNE CLARIFICATION DES RÔLES ET DES RESPONSABILITÉS

L'année 2003-2004 a été marquée par l'adoption d'une nouvelle politique en matière de gestion immobilière. La démarche visait à clarifier les rôles et les responsabilités des différentes entités de Loto-Québec. La nouvelle politique prévoit que les fonctions suivantes sont la responsabilité de la société mère :

- La préparation des plans directeurs immobiliers;
- L'acquisition d'immeubles;
- La location, la gestion et l'attribution de l'espace;
- La gestion de la fiscalité locale;
- Les travaux de plus d'un million de dollars.

Les aspects normatifs des activités suivantes ont également été confiés à la Vice-présidence corporative à l'immobilier : l'entretien courant et préventif, la gestion documentaire, les travaux de construction, la réfection, l'aménagement et le maintien des éléments d'actif.

La vice-présidence, avec la collaboration des gestionnaires concernés, a par ailleurs amorcé la réalisation de plans directeurs pour la planification des développements futurs à chacun de nos trois casinos, à Montréal, Gatineau et La Malbaie. Au cours du dernier exercice, les efforts ont principalement porté sur les établissements de Montréal et de La Malbaie.

LES PRINCIPAUX PROJETS EN COURS

Les travaux entrepris au parcours de golf du Fairmont Le Manoir Richelieu se sont poursuivis au cours du dernier exercice. Après avoir mis en service un nouveau parcours de neuf trous, l'équipe de gestion du projet a terminé la restauration du premier des deux neuf trous existants. Si les conditions climatiques sont favorables, la restauration du troisième neuf trous devrait être terminée en 2005.

Parallèlement aux travaux d'aménagement du parcours, la construction d'un nouveau chalet de golf a été entreprise au coût d'environ trois millions de dollars. Le chalet sera prêt en juillet 2004. Quant à la construction du deuxième bassin extérieur de la piscine du Fairmont Le Manoir Richelieu, les travaux ont été achevés à temps pour la saison estivale 2003.

Au Casino de Montréal, la vice-présidence a dirigé une étude approfondie qui a permis d'établir l'état des bâtiments, de diagnostiquer des déficiences techniques et de déterminer les améliorations devant être apportées. Un programme de maintien de l'état de l'actif a été mis sur pied, ce qui permettra une mise aux normes des principales composantes mécaniques, électriques, architecturales et structurelles. Afin de préserver l'actif, de solutionner les problèmes d'exploitation les plus urgents et de réduire au minimum l'érosion des revenus, Loto-Québec devra investir environ 20 millions de dollars dès cette année. Mais il s'agit d'une solution temporaire qui ne règle pas les problèmes de fond du Casino de Montréal.

Au Casino du Lac-Leamy, la salle de spectacle, conçue à l'italienne, a fait l'objet de travaux qui permettent maintenant la mise en place d'une configuration de type cabaret, selon les besoins du spectacle présenté. Dans le stationnement étagé, l'ajout d'un système de gestion automatisée des places entraînera de substantielles économies d'exploitation. Durant le dernier exercice, la vice-présidence a également réglé plusieurs litiges liés à la construction du complexe hôtelier du Lac-Leamy.

LA GESTION ET LES OPÉRATIONS

La mise à niveau de l'infrastructure électronique des bâtiments de notre parc immobilier s'est poursuivie en 2003-2004 et de nouveaux contrats de service ont été négociés. Plusieurs améliorations incorporant des nouveautés technologiques ont également été apportées en matière de téléphonie, de bureautique et de service de reproduction, au siège social et ailleurs dans les filiales.

Un programme de formation innovateur s'adressant à tous les gestionnaires immobiliers de nos filiales a été mis au point avec le Centre de développement des compétences de Loto-Québec. Différentes activités de formation ont été offertes afin d'améliorer les connaissances techniques et immobilières du personnel concerné.

LOTIM

Lotim, filiale de Loto-Québec, détient 50 % de l'immeuble abritant le siège social de la Société, rue Sherbrooke, à Montréal. Elle a pour partenaire SITQ National, une filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Aucun changement n'est survenu dans la location de l'immeuble au cours du dernier exercice, le taux d'occupation demeurant pratiquement à 100 %. En 2003, Lotim a procédé au renouvellement de son bail pour les quelque 325 000 pieds carrés qu'elle occupe dans l'immeuble du siège social. Le bail est d'une durée de cinq ans.

L hausse des revenus bruts de l'immeuble a permis de porter le bénéfice net à 4,93 millions de dollars, une augmentation de 35 % par rapport à l'exercice précédent. Ces résultats sont le fait d'une hausse des revenus de loyer, de dépenses recouvrables et d'une diminution des dépenses d'amortissement. La participation de Lotim dans l'immeuble représente un revenu de 2,46 millions de dollars, ce qui porte le coût net d'occupation des espaces par Lotim à environ 16,50 dollars le pied carré.

CASINO MUNDIAL

Créée en juillet 2002, Casino Mundial est une filiale à part entière de Loto-Québec vouée à l'exportation du savoir-faire québécois en matière de conception, d'implantation et de gestion de casinos.

En septembre 2003, Casino Mundial a conclu un partenariat avec la société française Tahoe afin de participer à un appel de candidatures en vue de la construction et de l'exploitation d'un casino et d'une salle de spectacles pour la Ville de Toulouse. La région toulousaine constitue la cinquième plus importante agglomération urbaine de France. En décembre 2003, Casino Mundial et Tahoe ont été invitées à déposer un plan d'affaires et un concept architectural pour le futur casino de Toulouse. La décision du conseil municipal est attendue en décembre 2004. La proposition consiste à construire et à exploiter, pour une durée de 18 ans, un casino de 400 machines à sous et de 18 tables de jeu, une salle de spectacles multifonctionnelle de 1 450 places et deux restaurants gastronomiques.

Au mois de mars 2004, Casino Mundial et son partenaire français ont déposé un autre dossier de candidature, celui-là pour la construction et l'exploitation d'un casino dans la Ville de Lille, qui se trouve au cœur de la seconde plus importante agglomération de France.

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

La Vice-présidence corporative aux technologies de l'information a pour mission de développer ou d'acquérir et d'exploiter ou de faire exploiter les systèmes de jeux et de gestion qui soutiennent les objectifs d'affaires de Loto-Québec et de ses filiales. Elle guide également l'organisation dans les choix qu'elle doit faire dans le domaine des technologies de l'information. Activement engagée dans l'atteinte des objectifs financiers de l'entreprise, elle a le souci d'intégrer systématiquement le rapport coûts-bénéfices dans les décisions touchant les technologies de l'information.

La vice-présidence a fait l'objet d'une importante restructuration en septembre 2003. La bonne marche et le développement de notre infrastructure informatique reposent maintenant sur les quatre directions suivantes : Exploitation des systèmes, Développement des systèmes de jeux, Développement des systèmes administratifs et de gestion et Support au développement des systèmes. Tout en facilitant l'encadrement des ressources et le suivi des dossiers, la nouvelle structure favorise un meilleur transfert des connaissances et un mode de production des livrables plus efficace.

DES SYSTÈMES FIABLES

La fiabilité de nos systèmes s'est maintenue au cours du dernier exercice, autant sur les plans de l'intégrité et de la sécurité que de la disponibilité (99,95 %) et de la performance (1 400 transmissions par minute pour les systèmes de loteries). Cette fiabilité a été assurée en dépit des quelque 1 500 interventions effectuées sur les réseaux. Les efforts soutenus de la vice-présidence ont permis d'atteindre un nombre record de 1 173 jours consécutifs sans panne sur les terminaux de vente des produits de loterie.

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS

Parmi les réalisations des différentes équipes de la vice-présidence, nous retenons les suivantes :

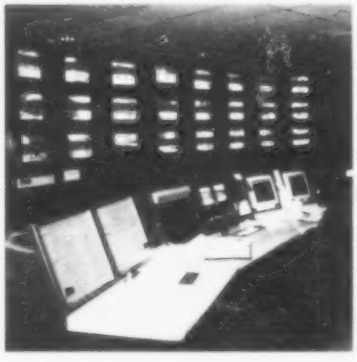
- Remplacement des micro-ordinateurs portatifs utilisés par les grossistes des produits de loterie. Le projet sera achevé à l'automne 2004.
- Implantation d'un service distinct responsable des mises à jour, du soutien technique et du développement de nos sites Internet, extranet et intranet.
- Mise au point de deux nouveaux jeux sur terminal, *L'ours chanceux* et *Promostik*, et d'une nouvelle fonctionnalité permettant d'ajouter des numéros bonis à l'occasion de certains tirages.
- Création d'un nouvel entrepôt de données sur les billets de loterie, intégrant une fonction d'enquête et permettant de réduire le volume d'information à traiter sur la plateforme de jeux transactionnelle.
- Démarrage des travaux visant à améliorer la performance et la robustesse de la nouvelle plateforme de jeux transactionnelle et à y transférer les jeux à gros volume tels que le *Lotto 6/49* et le *Super 7*.
- Mise au point de nouvelles versions de produits de la famille des loteries instantanées et des loteries télévisées.
- Mise en service d'un nouvel entrepôt de données pour la paie du personnel et la gestion des ressources humaines.
- Mise en place d'un service de veille ayant pour mandat de surveiller les avancées technologiques et les nouvelles pratiques dans le domaine des technologies de l'information et d'en évaluer la valeur pour Loto-Québec et ses filiales.

TECHNOLOGIES NTER

Spécialisée dans la conception et l'implantation de solutions technologiques et dans la gestion de réseaux informatiques, Technologies Nter est devenue au cours de l'année une filiale à part entière de Loto-Québec. Son mandat est désormais de fournir des services informatiques à la Société des casinos du Québec et à la Société des loteries vidéo du Québec.

LA SÉCURITÉ

La vice-présidence corporative responsable de la sécurité a poursuivi les activités amorcées dans le cadre de son vaste programme d'évaluation des risques liés à la sécurité de l'information à Loto-Québec et dans ses filiales. Lancé en 2002 et réalisé avec la collaboration de la Direction de la vérification interne, ce programme appelé Méhari a permis de cerner les priorités et de recommander des orientations pour réduire les risques dans chaque secteur de l'entreprise. La poursuite du programme se traduira par des plans d'action dont la réalisation entraînera une amélioration de la sécurité de l'information et une meilleure gestion des risques d'affaires qui y sont associés.



La vice-présidence a continué de participer aux projets de développement informatique de l'entreprise afin de s'assurer que les mesures de sécurité appropriées soient prises. Ce fut le cas notamment pour la constitution du dépôt de données opérationnelles, la création des sites extranet destinés à nos partenaires et fournisseurs et le lancement de nouveaux produits par le secteur des loteries.

En plus de veiller à la sécurité des infrastructures technologiques, la vice-présidence a accordé une attention particulière à la sécurité des aires de jeu dans les casinos et les établissements dotés d'appareils de loterie vidéo. Tout en continuant d'y appliquer une politique de tolérance zéro, elle a entrepris de revoir l'ensemble de ses politiques et procédures de manière à s'assurer les meilleures conditions pour offrir une sécurité maximale aux clients et employés qui fréquentent ces lieux.

LES RESSOURCES HUMAINES

Forte de la conviction que le personnel constitue l'actif le plus précieux de notre entreprise, la Vice-présidence corporative aux ressources humaines n'a pas ménagé ses efforts pour offrir aux employés des activités de formation et de perfectionnement adaptées aux défis actuels de l'organisation. Au cours de l'exercice, Loto-Québec et ses filiales ont consacré 2 % de leur masse salariale à la formation de leur personnel.

LE CENTRE DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Les différents programmes mis en place par le Centre de développement des compétences ont été élaborés en vue d'atteindre trois grands objectifs : le renforcement des compétences de gestion; le développement de la relève; le perfectionnement des connaissances techniques et des habiletés professionnelles nécessaires à la mobilisation du personnel.

Des efforts particuliers ont été déployés pour soutenir la fonction de gestion au sein de l'entreprise. Dans le cadre d'un programme de développement des ressources cadres élaboré en fonction des profils de compétences recherchés, un premier volet axé sur le développement du leadership a été offert aux quelque 960 gestionnaires de l'entreprise. À ce volet se sont greffées, selon les besoins particuliers, diverses autres activités de formation, de perfectionnement et de coaching. L'ensemble du programme vise une gestion plus consultative et le renforcement des capacités de communications interpersonnelles.

En ce qui concerne le perfectionnement technique et professionnel, les activités offertes étaient davantage axées sur l'acquisition de connaissances et l'apprentissage de nouvelles habiletés. Les activités se rapportaient à des domaines comme la bureautique et les nouvelles technologies, ou à des thèmes tels que la gestion du stress et l'art de la négociation efficace.

LA DOTATION ET LE RECRUTEMENT

Beaucoup d'énergie a été consacrée, cette année, au recrutement d'employés pouvant répondre aux exigences du secteur des technologies de l'information. Un nombre important d'employés surnuméraires ont été embauchés pour remplir des mandats de nature temporaire.

Afin de faciliter ses activités de recrutement, la vice-présidence a démarré en 2003-2004 un programme de recrutement en ligne dont la mise en place se poursuivra tout le long du présent exercice. Ce projet, qui repose sur l'utilisation d'un logiciel, permettra d'optimiser le processus de recrutement pour l'ensemble de l'organisation. Par exemple, il sera possible de repérer rapidement les candidats qui répondent aux exigences requises pour tel ou tel poste à pourvoir. L'application permettra également de connaître en tout temps l'état d'avancement d'une opération de recrutement.

UN PROGRAMME DE RECONNAISSANCE

Un programme de reconnaissance des années de service des employés entrera en vigueur au cours de l'année 2004. Élaboré au cours du dernier exercice, ce programme destiné à l'ensemble du personnel témoigne de l'importance que la Société accorde à ses ressources humaines. La mise en place du programme poursuit trois objectifs : reconnaître la fidélité des employés; valoriser leur contribution au succès de l'entreprise; développer leur sentiment d'appartenance.

LA RÉMUNÉRATION ET L'ÉQUITÉ SALARIALE

De nouvelles étapes ont été franchies dans la mise en oeuvre des huit programmes d'équité salariale visant le personnel de Loto-Québec et ses filiales. Un module informatique a été développé qui permet de faire la collecte de données, de soutenir les différents travaux des comités, de consigner les résultats d'évaluation et de produire le classement final de tous les emplois. Pas moins de 218 emplois ont fait l'objet d'une évaluation. La vice-présidence a par ailleurs participé à plusieurs enquêtes salariales. Les résultats de ces enquêtes fournissent de précieux indicateurs pour l'élaboration des différentes politiques salariales de la Société.

LES RELATIONS PROFESSIONNELLES

Une première entente, en vigueur jusqu'au 31 janvier 2006, a été conclue avec les employés du Hilton Lac-Leamy, représentés par la CSN. Au Casino de Montréal, une nouvelle entente est intervenue avec le personnel de l'Unité générale, de la sécurité et de la restauration, représenté également par la CSN. Le nouveau contrat de travail est en vigueur jusqu'au 31 mars 2007.

Le dernier exercice a également été marqué par le renouvellement des contrats d'assurance collective et du contrat concernant la gestion du régime de retraite simplifié de la Société des casinos du Québec et de Resto-Casino.

LA PAIE ET LES SYSTÈMES

Le progiciel de gestion informatisée du temps de travail a continué d'évoluer, principalement avec la mise en place d'un nouvel entrepôt de données, essentiel pour alimenter les autres applications.

Une analyse des besoins futurs concernant le système de production de la paie et de gestion des avantages sociaux a été réalisée. Cette analyse a permis de dégager certains constats fondamentaux indispensables à l'établissement des grandes orientations d'un éventuel projet de mise à niveau.

LES COMMUNICATIONS ET LES AFFAIRES PUBLIQUES

La Vice-présidence corporative aux communications et aux affaires publiques est devenue une première vice-présidence à l'automne 2003, ce qui confirme l'importance de la fonction communication au sein de notre entreprise. En plus de conseiller la haute direction et les différentes unités de Loto-Québec en matière de communication, la nouvelle première vice-présidence a pour mission de rapprocher la Société de ses différents publics, de faire mieux connaître sa contribution socio-économique et de participer à l'atteinte de ses objectifs d'affaires.

DES PLANS DE COMMUNICATION AUX RÉSULTATS MESURABLES

Au service des différentes composantes de l'entreprise qu'elle considère comme autant de clients, la Direction des communications s'est appliquée, en 2003-2004, à élaborer et à mettre en œuvre des plans de communication qui répondent pleinement à leurs besoins. Elle s'est assurée, ce faisant, de disposer d'outils de mesure et d'indicateurs de performance. Elle a également contribué au rayonnement de la Société en dehors des frontières du Québec en veillant, notamment, à ce que des chroniqueurs de la presse spécialisée visitent nos casinos et leurs restaurants.

Responsable de la gestion et du développement des communications numériques de la Société, singulièrement de ses 11 sites Web, la Direction des communications voit à ce que les internautes aient facilement accès à l'ensemble des renseignements concernant la Société et ses activités commerciales. Informatif et complet, le site-portail consacré à Loto-Québec témoigne du souci de transparence de l'entreprise. Au cours de 2003-2004, ses sites Web ont reçu près de 30 millions de visites, ce qui fait de Loto-Québec une des sociétés canadiennes les plus fréquentées par les internautes. Des réponses ont par ailleurs été fournies par courriel à quelque 5 000 demandeurs de renseignements.

LES ÉDITIONS ET LES RELATIONS DE PRESSE

Également au service des différentes unités de l'entreprise, la Direction des éditions a maintenu un rythme soutenu dans la création et la production de documents imprimés. Soucieuse de produire un journal des employés qui reflète mieux la réalité des diverses composantes de Loto-Québec, la direction a enrichi la publication *En jeux* d'une section entièrement consacrée aux activités du secteur des casinos, de la restauration et de l'hôtellerie. Quant à la Direction des relations de presse, elle a continué de satisfaire les besoins de l'entreprise et de répondre prestement aux demandes d'information des médias.

LA COMMANDITE D'ÉVÉNEMENTS

La commandite d'événements est une des manifestations de l'engagement social de Loto-Québec. Au cours du dernier exercice, la Société a commandité 196 événements sur l'ensemble du territoire québécois, pour une somme totale de 10,8 millions de dollars. Tout en maintenant sa participation à des événements majeurs se déroulant en région, la Direction des commandites privilégie désormais les rassemblements qui se tiennent dans les grands centres, qui génèrent des retombées économiques importantes et qui demeurent accessibles à tous. Cette orientation favorise les événements de type festival.

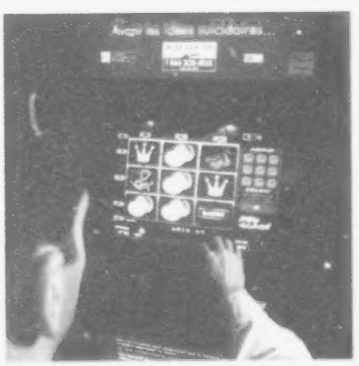
LA MARIE-CLARISSE

Goélette patrimoniale acquise par Loto-Québec en 2001 pour faire la promotion de la région de Charlevoix et servir à des activités de financement au bénéfice de nos OSBL, la *Marie-Clarisse* a fait 54 sorties et accueilli 2 400 passagers au cours de l'été 2003. Dans le cadre d'une révision de la vocation de la goélette, et après appel de propositions, la Société a confié l'exploitation commerciale du voilier à une entreprise du secteur maritime.

LA COLLECTION LOTO-QUÉBEC

Loto-Québec a poursuivi sa politique de soutien au milieu québécois des arts visuels en faisant l'acquisition de 274 œuvres au cours du dernier exercice, pour un montant total de 366 000 dollars. La Collection Loto-Québec, qui existe depuis 1979, compte maintenant plus de 3 000 œuvres de quelque 800 artistes québécois.

Le dernier exercice a été marqué par la reprise des expo-ventes, une formule qui favorise le rapprochement de la Collection avec les artistes œuvrant en région. La dernière année a aussi été marquée par la participation de la Collection à l'événement *Voilà Québec en México*. Tenu à l'automne 2003 en marge de la Foire internationale du livre de Guadalajara, ce rendez-vous culturel a été l'occasion de la toute première sortie de la Collection Loto-Québec à l'étranger. Au total, une sélection de 91 de ses œuvres a été exposée durant deux mois au Musée des arts de l'Université de Guadalajara.


Avec les idées ouvertures...

LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

Depuis sa création en 1969, Loto-Québec a versé plus de 17 milliards de dollars à l'État québécois. Chaque année, la Société retourne entièrement le fruit de ses activités au gouvernement et à la collectivité. Pour le dernier exercice financier, ses contributions financières se répartissent de la façon suivante :

- 1,493 milliard de dollars en dividendes au gouvernement du Québec;
- 979,4 millions aux gagnants de lots à la loterie et au bingo;
- 413,7 millions en commissions et compensations aux partenaires des réseaux de loterie, de loterie vidéo et de bingo;
- 444,2 millions en achat de biens et services de quelque 1 100 fournisseurs;
- 333,6 millions en salaires et avantages sociaux aux 6 800 employés de la Société;
- 155,8 millions en taxes aux gouvernements;
- 86,5 millions en contributions spéciales aux gouvernements.

Selon une étude de l'École des sciences de la gestion de l'UQAM, la contribution annuelle de Loto-Québec à l'économie québécoise se caractérise, entre autres, par le maintien de 24 500 emplois directs et indirects et par un apport de 975 millions de dollars au produit intérieur brut.

L'apport économique de Loto-Québec s'est considérablement accru avec l'ouverture des casinos. En plus d'employer 6 000 personnes et d'être d'importants acheteurs de biens et de services, les trois établissements et leurs services connexes stimulent l'activité touristique puisqu'environ 25 % de leur clientèle provient de l'extérieur du Québec.

LE SOUTIEN À L'ACTION COMMUNAUTAIRE

Depuis plus de 25 ans, Loto-Québec appuie financièrement des centaines d'organismes sans but lucratif (OSBL) engagés dans l'action communautaire au Québec et ailleurs dans le monde.

- Un total de 1 369 organismes autorisés à vendre des abonnements à *Lotomatique* ou exploitant des kiosques de loteries dans les centres commerciaux ont touché des commissions de 9,9 millions de dollars durant l'exercice financier 2003-2004.
- La Société des bingos du Québec contribue également au financement d'organismes communautaires, plus précisément des OSBL titulaires d'une licence de bingo auxquels la totalité de ses bénéfices est distribuée. Au cours du dernier exercice, 10,3 millions de dollars ont ainsi été remis à plus d'un millier d'OSBL.
- Des sommes correspondant à 5 % des bénéfices nets de la Société des Casinos du Québec et de Resto-Casino sont versées au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. Ce fonds est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, qui relève du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. En 2003-2004, les contributions de Loto-Québec au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome se sont élevées à 13,6 millions de dollars.
- Loto-Québec remet également 1 % des bénéfices nets de la Société des casinos du Québec et de Resto-Casino au Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale. Ce programme est administré par le Secrétariat à l'aide internationale du Québec qui relève du ministère des Relations internationales. En 2003-2004, Loto-Québec a versé 2,7 millions de dollars à ce fonds.

Pour obtenir un tableau complet de l'engagement social de Loto-Québec, il faut ajouter aux sommes soutenant l'action communautaire celles consacrées à la commandite d'événements, au développement de la Collection Loto-Québec et au financement de certains programmes gouvernementaux, notamment celui du ministère de la Santé et des Services sociaux destiné à prévenir et à combattre le jeu pathologique.

(en millions de dollars)

SECTEURS D'INTERVENTION	CONTRIBUTIONS 2003-2004
Commissions aux OSBL* – loteries	9,9
Versements aux OSBL* – bingos	10,3
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	13,6
Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale	2,7
Commandites	10,8
Collection Loto-Québec	0,4
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	
– Foires agricoles	5,5
Ministère de la Santé et des Services sociaux	
– Services aux personnes âgées en perte d'autonomie	30,0
Ministère de la Sécurité publique	
– Aide aux joueurs pathologiques	3,0
Ministère de la Santé et des Services sociaux	
– Aide aux joueurs pathologiques	17,0
Total	103,2

** Organismes sans but lucratif*

LA LUTTE CONTRE LE JEU PATHOLOGIQUE

Loto-Québec s'intéresse depuis une vingtaine d'années aux conséquences sociales du jeu, plus particulièrement depuis l'ouverture du Casino de Montréal en 1993. La Société fait aujourd'hui figure de chef de file au regard des initiatives qu'elle prend et des sommes qu'elle consacre pour combattre le jeu excessif.

DES PROGRAMMES DE RECHERCHE, DE PRÉVENTION ET D'AIDE

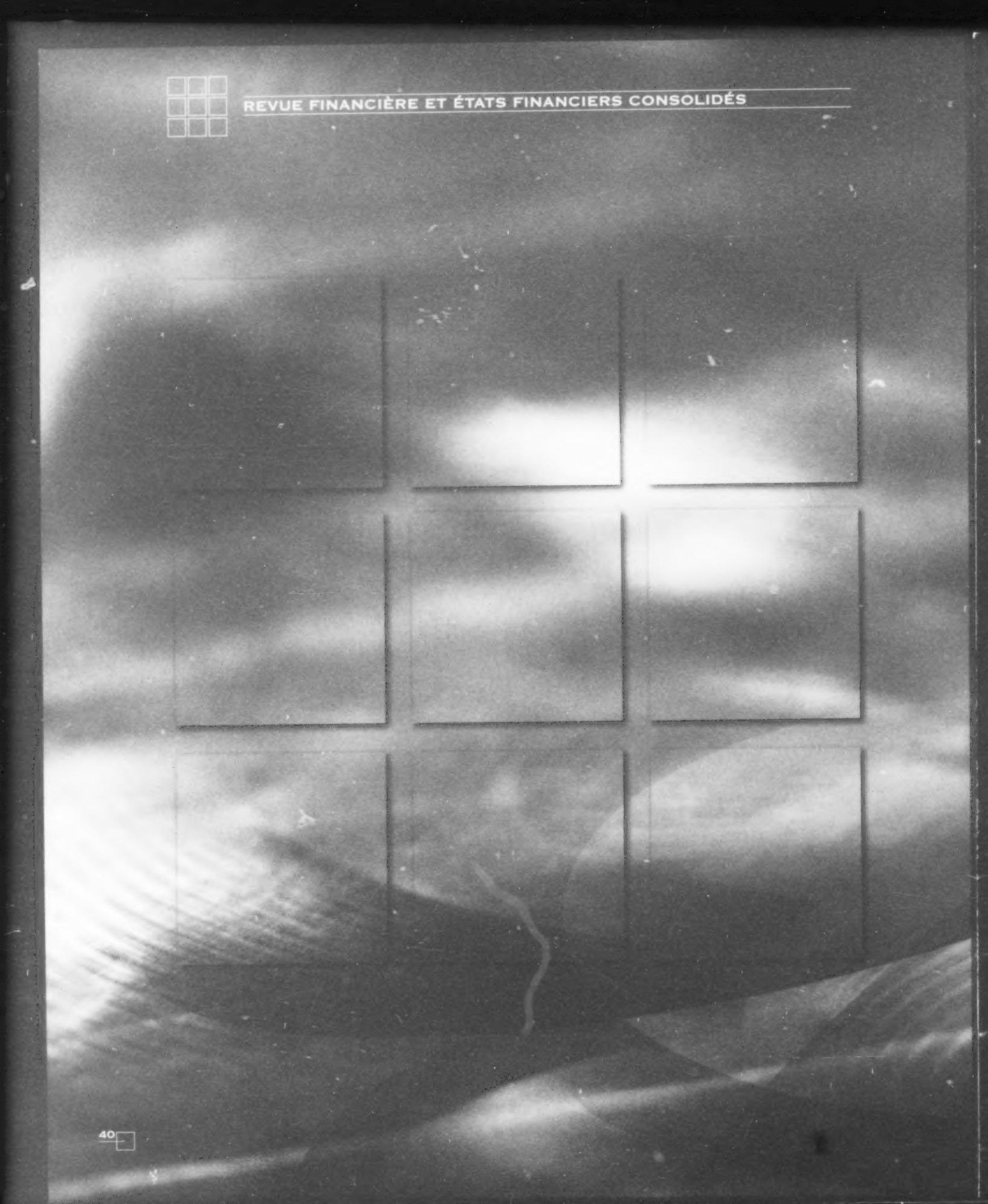
Durant la période de six ans comprise entre avril 1999 et la fin de l'exercice financier 2004-2005, Loto-Québec aura alloué plus de 86 millions de dollars à divers programmes de recherche, de prévention et d'aide en faveur des joueurs compulsifs. Entre autres initiatives, la Société a financé la création du Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu (affilié à l'Université Laval) et le Centre international d'étude sur le jeu et les comportements à risque chez les jeunes (affilié à l'Université McGill). Les deux centres sont reconnus mondialement comme des leaders dans le domaine de la recherche et du traitement du jeu pathologique. L'un et l'autre ont profité de l'aide financière de Loto-Québec.

En juin 2001, Loto-Québec a transféré au ministère de la Santé et des Services sociaux ses activités de recherche et divers programmes de prévention en matière de jeu pathologique. En échange, la Société verse annuellement 17 millions de dollars à ce ministère et 3 millions de dollars au ministère de la Sécurité publique pour le financement des programmes de recherche, d'éducation et de traitement du jeu pathologique de la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ). C'est ainsi que les joueurs éprouvant des problèmes de dépendance au jeu ont maintenant accès, gratuitement, à une centaine de centres d'aide répartis dans tout le Québec.

LES INITIATIVES DES DERNIÈRES ANNÉES

Dans le cadre de ses activités commerciales, Loto-Québec continue de mener ses propres actions en matière de prévention du jeu excessif, comme en témoigne cette liste des initiatives prises au cours des dernières années :

- Programme d'autoexclusion des casinos à l'intention des joueurs;
- Participation active de Loto-Québec à la Table de concertation interministérielle créée pour favoriser une plus grande collaboration entre les ministères et les organismes concernés par le jeu au Québec;
- Campagnes de promotion sur l'interdiction de la vente de loteries aux mineurs;
- Contribution importante à l'organisation d'un forum sur le jeu pathologique tenu à Montréal en novembre 2001;
- Création de la Fondation Mise sur toi vouée à la promotion des comportements responsables au jeu et dotée d'une mise de fonds initiale de 2 millions de dollars;
- Mise en service de la ligne téléphonique d'aide 1 866 SOS-JEUX;
- Mise en place d'un service de première ligne dans les casinos à l'intention des joueurs en situation de détresse;
- Programmes de formation et de sensibilisation du personnel des casinos concernant le jeu pathologique;
- Sessions d'information et de sensibilisation sur le jeu pathologique offertes, en collaboration avec le Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu, aux partenaires d'affaires de Loto-Québec et des filiales, notamment les tenanciers de bars et de brasseries exploitant des appareils de loterie vidéo (ALV);
- Inscription de messages de mise en garde contre le jeu pathologique sur les machines à sous dans les casinos et sur les ALV dans les établissements licenciés;
- Sur les nouveaux ALV installés dans les établissements licenciés, ajout de dispositifs exhortant les joueurs à adopter des comportements responsables.



Pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2004, les revenus consolidés de Loto-Québec totalisent 3,761 milliards de dollars, soit une légère augmentation de 11,3 millions de dollars ou de 0,3 % par rapport à l'exercice précédent. Les frais d'exploitation se chiffrent à 697,6 millions de dollars, une diminution de 8,6 millions de dollars ou de 1,2 %, résultat de directives strictes visant à réduire les dépenses d'opérations pour l'exercice 2003-2004. Quant au bénéfice net consolidé, il s'établit à un peu plus de 1,465 milliard de dollars, une augmentation de 1,3 % par rapport à l'exercice précédent.

LES REVENUS ET BÉNÉFICES BRUTS SECTORIELS

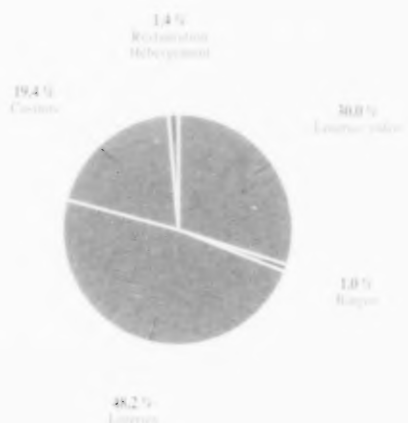
Le secteur des loteries affiche toujours la plus importante contribution au chiffre d'affaires de la Société, avec des revenus de 1,813 milliard de dollars. Ce résultat représente cependant une diminution de 21,6 millions de dollars ou de 1,2 % par rapport à l'exercice 2002-2003, principalement due aux performances décevantes des loteries instantanées. Quant au bénéfice brut, il s'élève à 690,4 millions de dollars, une diminution de 31,1 millions de dollars au regard de l'exercice précédent. Outre la baisse de revenu, cette variation s'explique également par le versement de 24,8 millions de dollars à la Société de la loterie interprovinciale pour financer les gros lots du *Super 7*. Au total, 962,7 millions de dollars ont été versés en lots aux gagnants et 123,6 millions en commissions aux détaillants.

Avec des revenus de 728,9 millions de dollars, le secteur des casinos enregistre un recul de 18,6 millions de dollars ou de 2,5 % par rapport à l'exercice antérieur. C'est essentiellement le Casino de Montréal qui est responsable de cette baisse, la diminution de ses revenus de 19,3 millions de dollars (3,9 %) reflétant la baisse de son achalandage. Au Casino du Lac-Leamy, les revenus sont demeurés équivalents à ceux de l'exercice précédent, et ce, malgré un ensemble d'événements qui ont eu un impact défavorable sur le tourisme dans la région de l'Outaouais. Au Casino de Charlevoix, les revenus ont augmenté de 1 million de dollars (2,3 %). Par ailleurs, les ristournes promotionnelles remises en argent aux joueurs ont totalisé 19,6 millions de dollars.

Le chiffre d'affaires du secteur de la restauration et de l'hébergement s'établit à 92,1 millions de dollars, soit une diminution de 1,2 million de dollars ou de 1,2 % comparativement à celui de l'exercice précédent. Cette diminution s'explique par la baisse de l'achalandage dans les bars et les restaurants des casinos, plus particulièrement au Casino de Montréal. Le Hilton Lac-Leamy a pour sa part connu une augmentation de revenus de 4,7 %.

Le chiffre d'affaires du secteur des loteries vidéo s'élève à 1,129 milliard de dollars, ce qui représente une augmentation de 51,9 millions de dollars ou de 4,8 % par rapport à l'exercice précédent. Au cours de l'exercice, la Société a mis en place un programme de retrait volontaire d'appareils. Moyennant une compensation, 301 opérateurs se sont prévalu de ce programme, ce qui a eu pour effet de réduire à 3 362 le nombre de sites ayant des appareils de loterie vidéo, soit une diminution de plus de 8 %. Les appareils retirés ont été installés dans d'autres sites. Au 31 mars 2004, le nombre d'appareils en exploitation était de 14 293. Depuis le 16 novembre 2003, le taux de commission versé aux exploitants est passé de 26 % à 22 % et totalise 276,8 millions de dollars comparativement à 280 millions de dollars pour 2002-2003.

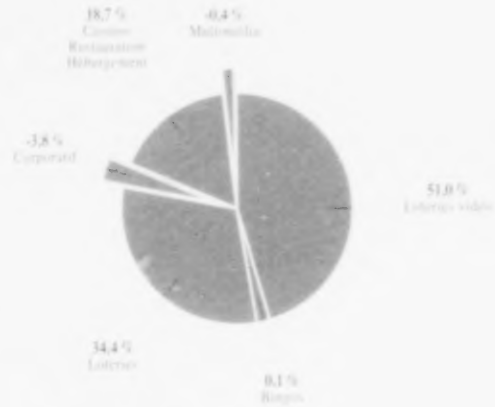
REVENUS CONSOLIDÉS



Le secteur des bingos affiche des revenus de 36,9 millions de dollars, une baisse de 676 000 dollars ou de 1,8 % par rapport à l'année précédente. Cette diminution provient principalement d'une réduction de plus de 300 événements de bingo occasionnée, entre autres, par la fermeture de salles et de la cessation d'activités de bingo par des organismes sans but lucratif (OSBL). La Société des bingos du Québec a attribué 16,7 millions de dollars en lots aux gagnants et 2,1 millions de dollars en commissions aux exploitants de salles.

Les revenus de royautés du secteur multimédia sont de 642 000 dollars, inférieurs de 285 000 dollars à ceux de l'exercice 2002-2003. Les revenus provenant de l'exportation totalisent 434 000 dollars; la différence de 208 000 dollars provient de deux produits commercialisés par le secteur des loteries de Loto-Québec.

BÉNÉFICE NET CONSOLIDÉ



FRAIS D'EXPLOITATION

Les frais d'exploitation s'élèvent à 697,6 millions de dollars, soit une diminution de 8,6 millions de dollars ou de 1,2 % comparativement à l'exercice précédent. Ils représentent un ratio de 18,5 % du chiffre d'affaires de la Société, comparativement à 18,8 % en 2002-2003. Tous les secteurs d'activité ont contribué à cette diminution des dépenses.

AUTRES ÉLÉMENTS

Les « autres éléments » s'élèvent à 134,5 millions de dollars, une diminution de 4,1 millions de dollars ou de 2,9 % par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution s'explique principalement par les taxes à la consommation (TPS et TVQ).

CONTRIBUTIONS AUX GOUVERNEMENTS

La contribution initiale de Loto-Québec sous forme de dividendes au ministre des Finances s'est établie à 1,393 milliard de dollars, soit 82 millions de dollars de plus que l'exercice précédent. Le gouvernement nous a ensuite demandé un effort additionnel de 100 millions de dollars, ce qui porte le dividende total versé à 1,493 milliard de dollars. À cette somme s'ajoutent les 72,3 millions de dollars remis au gouvernement du Québec dans divers comptes à fins déterminées ainsi que les 85,9 millions de dollars versés au ministre du Revenu à titre de taxe sur le capital et de taxe de vente du Québec (TVQ). Le total des contributions versées à Québec s'élève donc à près de 1,651 milliard de dollars. D'autre part, la Société a versé au gouvernement du Canada 14,2 millions de dollars en guise de compensation pour son retrait du domaine des loteries, et 69,8 millions de dollars en taxe sur les produits et services (TPS).

RAPPORT DE LA DIRECTION

Le conseil d'administration est responsable des états financiers consolidés destinés à l'actionnaire. Il délègue à la direction générale la responsabilité de les préparer et au comité de vérification, celle de les réviser.

La direction maintient un système de contrôles internes afin de présenter des états financiers fiables. La Direction corporative de la vérification interne veille de façon suivie au bon fonctionnement du système.

Les états financiers consolidés sont préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, lesquels exigent dans certains cas des jugements émanant de la direction. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activités concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Le Vérificateur général du Québec est le vérificateur des livres et comptes de la Société. Le comité de vérification et le Vérificateur général se réunissent avec la direction afin de discuter de questions touchant la vérification et les états financiers consolidés. Les membres du comité ne sont liés à la Société qu'à titre d'administrateurs.

Le conseil d'administration a approuvé les états financiers consolidés de la Société pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2004.

Le président du conseil d'administration, président et directeur général

ALAIN COUSINEAU

Le vice-président corporatif, Finances et administration

GÉRALD HOULE, CMA

Montréal, le 20 mai 2004

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

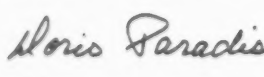
Au ministre des Finances

J'ai vérifié le bilan consolidé de Loto-Québec au 31 mars 2004 et les états consolidés des résultats, des bénéfices non répartis et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers consolidés en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers consolidés donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2004 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,



DORIS PARADIS, FCA

Québec, le 20 mai 2004

RÉSULTATS CONSOLIDÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004
(en milliers de dollars)

	2004	2003
Revenus	3 760 743	3 749 410
Coût des ventes (note 3)	1 463 463	1 458 654
Bénéfice brut	2 297 280	2 290 756
Frais d'exploitation		
Dépenses d'opération	603 052	618 149
Amortissement des immobilisations	80 150	77 440
Amortissement des brevets	—	309
Amortissement des frais reportés	2 183	2 359
Intérêts – net (note 4)	12 177	7 856
	697 562	706 113
Bénéfice avant éléments suivants	1 599 718	1 584 643
Paiements spéciaux (note 5)	28 165	26 873
Taxe sur les produits et services	49 553	52 093
Taxe de vente du Québec	56 750	59 603
	134 468	138 569
Bénéfice net	1 465 250	1 446 074

Information sectorielle (note 21)

BÉNÉFICES NON RÉPARTIS CONSOLIDÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004
(en milliers de dollars)

	2004	2003
Solde au début	234 565	192 796
Bénéfice net	1 465 250	1 446 074
	1 699 815	1 638 870
Dividendes	(1 493 000)	(1 311 000)
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (note 6)	(13 559)	(14 575)
Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale (note 6)	(2 712)	(2 915)
Contributions au gouvernement du Québec (note 7)	(55 997)	(75 815)
	(1 565 268)	(1 404 305)
Solde à la fin	134 547	234 565

BILAN CONSOLIDÉ

	2004	2003
ACTIF		
À court terme		
Fonds en caisse – casinos	52 586	46 854
Encaisse	14 001	15 943
Placement temporaire	—	14 956
Débiteurs	71 085	75 674
Stocks	14 312	15 811
Frais payés d'avance	21 629	30 987
	173 613	200 225
Placements	39 711	40 598
Immobilisations	793 546	745 930
Frais reportés, au coût amorti	3 531	3 078
	1 010 401	989 831
PASSIF		
À court terme		
Emprunts bancaires	602 787	519 176
Lots aux gagnants	69 313	53 817
Créditeurs et frais courus	175 349	143 389
Provisions relatives aux lots	9 807	18 574
Revenus reportés	18 428	20 140
	875 684	755 096
AVOIR DE L'ACTIONNAIRE		
Capital-actions autorisé, émis et payé :		
1 700 actions d'une valeur nominale de 100 $ chacune	170	170
Bénéfices non répartis	134 547	234 565
	134 717	234 735
	1 010 401	989 831

Engagements

Pour le conseil d'administration

Le président du conseil d'administration

ALAIN COUSINEAU

Membre du conseil d'administration

ROBERT CREVIER

FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004 (en milliers de dollars)	2004	2003
Activités d'exploitation		
Bénéfice net	1 465 250	1 446 074
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	80 150	77 440
Amortissement des brevets	–	309
Amortissement des frais reportés	2 183	2 359
Contribution nette dans la Société en commandite Manoir Richelieu	4 869	4 227
Quote-part des résultats de Technologies Ntet, s.e.c.	–	(520)
Variation des éléments d'actif et de passif liés à l'exploitation (note 17)	27 319	(24 235)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	1 579 771	1 505 654
Activités de financement		
Dividendes versés	(1 457 000)	(1 367 000)
Emprunts bancaires	83 611	132 613
Contributions au gouvernement du Québec	(55 997)	(78 531)
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	(13 559)	(14 575)
Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale	(2 712)	(2 915)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(1 445 657)	(1 330 408)
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations	(148 852)	(189 737)
Dépôts pour l'acquisition d'immobilisations	9 990	17 055
Acquisition de placements (note 2)	(237)	36
Distribution à la Société en commandite Manoir Richelieu	(4 307)	(5 144)
Distribution de la Société en commandite Manoir Richelieu	762	487
Acquisition de frais reportés	(2 636)	(3)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(145 280)	(177 306)
Variation nette des espèces et quasi-espèces	(11 166)	(2 060)
Espèces et quasi-espèces au début	77 753	79 813
Espèces et quasi-espèces à la fin (note 11)	66 587	77 753

1. CONSTITUTION ET FONCTION

La Société des loteries du Québec (la Société), désignée sous le nom de Loto-Québec, est une compagnie à fonds social dont les actions font partie du domaine public et sont attribuées au ministre des Finances. Selon sa loi constitutive (L.R.Q., chapitre S-13.1), elle a pour fonction de conduire et d'administrer des systèmes de loterie ainsi que d'exercer les commerces qui contribuent à l'exploitation d'un casino d'État. Elle peut également offrir, moyennant considération, des services de consultation et de mise en œuvre dans les domaines de sa compétence. En vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (L.R.C. (1985), ch. 1 (5e supplément)) et de la *Loi sur les impôts* (L.R.Q., c. I-3), la Société est exonérée d'impôts sur le revenu.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers consolidés de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

CONSOLIDATION

Les états financiers consolidés regroupent les comptes de la Société avec ceux de ses filiales en propriété exclusive, soit :

- Lotim inc.
- La Société des casinos du Québec inc.
- Casiloc inc.
- La Société des loteries vidéo du Québec inc.
- Resto-Casino inc.
- Ingenio, filiale de Loto-Québec inc.
- La Société des bingos du Québec inc.
- World Gaming Consultants, inc.
- 9059-3849 Québec inc.
- Casino Mundial inc.
- Technologies Nter, société en commandite
- Technologies Nter inc.

Les placements dans la Société en commandite Manoir Richelieu et le commandite 9064-1812 Québec inc. sont comptabilisés à la valeur de consolidation.

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2003, les placements dans Technologies Nter inc. et dans Technologies Nter, société en commandite ont été comptabilisés à la valeur de consolidation. En octobre 2003, la Société a acquis 50 actions ordinaires de catégorie A de Technologies Nter inc. et 50 000 parts de catégorie A de Technologies Nter, société en commandite pour une considération de 7 879 000 $, portant sa participation dans ces entités à cent p. cent.

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

Les éléments d'actif et de passif nets acquis se détaillent comme suit :

(en milliers de dollars)	
Encaisse	7 642
Immobilisations	732
Éléments d'actif et de passif liés à l'exploitation	(495)
Coût d'acquisition total	7 879

Le montant payé en espèces pour l'acquisition (7 879 000 $), déduction faite des espèces acquises (7 642 000 $), représente 237 000 $.

REVENUS

LOTERIES

Le revenu brut des ventes de billets de loterie et de bingo est enregistré à la date du tirage, à l'exception du revenu des ventes de billets de loteries instantanées, lequel est comptabilisé lors de la vente.

Les billets de loterie vendus au 31 mars pour les tirages subséquents à cette date, exception faite des loteries instantanées, sont comptabilisés aux revenus reportés; les commissions aux détaillants se rapportant à ces ventes sont portées aux frais payés d'avance.

CASINOS ET LOTERIES VIDÉO

Les revenus provenant de l'exploitation de ces secteurs d'activité correspondent à la différence entre les mises et les lots attribués.

MULTIMÉDIA

Les revenus représentent des redevances basées sur un certain pourcentage du total du prix de vente au consommateur d'un billet de loterie avec cédérom. Ces revenus sont reconnus lorsque l'imprimeur livre les billets de loterie avec cédérom aux sociétés de loteries.

COÛT DES VENTES

LOTERIES ET BINGOS

Les lots attribués aux ventes de billets relatives aux produits du secteur des bingos et de certains produits du secteur des loteries sont déterminés selon un taux théorique appliqué aux ventes.

En plus des lots de loterie payables en argent ou en biens, la Société attribue également des billets gratuits. La valeur attribuée à ces lots est égale au prix de vente et est incluse aux ventes à titre de revenus et aux lots attribués à titre de dépenses.

CASINOS

Les ristournes promotionnelles correspondent aux sommes remises en argent aux joueurs des casinos.

RÉGIMES DE RETRAITE

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux, compte tenu que Loto-Québec ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

STOCKS

LOTERIES ET LOTERIES VIDÉO

Les stocks sont évalués au moindre du coût moyen et de la valeur de remplacement.

RESTAURATION

Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette ou de la valeur de remplacement. Les méthodes d'établissement du coût sont les suivantes :

Aliments et boissons : coût moyen
Matériel de cuisine et d'hôtellerie : stock de base

PLACEMENTS TEMPORAIRES

Les placements temporaires sont comptabilisés au moindre du coût et de la valeur marchande.

IMMOBILISATIONS

Les immobilisations sont présentées à leur coût et elles sont amorties, sauf les œuvres d'art, en fonction de leur durée probable d'utilisation selon les méthodes et durées suivantes :

	MÉTHODE	TAUX
Immeubles	Linéaire intérêt composé à 5 %	2 % à 6 2/3 % 40 ans
Aménagement des stationnements	Linéaire intérêt composé à 5 %	6 2/3 % 40 ans
Aménagement des stationnements loués	Linéaire	2,86 % et 6 2/3 %
Aménagement intérieur	Linéaire intérêt composé à 5 %	10 % et 14,29 % 40 ans
Aménagement extérieur	Linéaire intérêt composé à 5 %	10 % et 14,29 % 40 ans
Améliorations locatives	Linéaire	10 % à 20 %
Mobilier de bureau	Linéaire	10 % et 20 %
Matériel roulant	Linéaire	5 % et 30 %
Équipement	Linéaire	10 % à 50 %

FRAIS REPORTÉS

Les frais de premier établissement liés au complexe de villégiature et à l'agrandissement du Casino du Lac-Leamy sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de trois ans.

Une compensation financière équivalente à une année de commission est versée à chaque exploitant se prévalant du programme de retrait volontaire d'appareils de loterie vidéo. Cette compensation est reportée et amortie selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de cinq ans.

ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES

La politique de la Société consiste à présenter dans les espèces et les quasi-espèces les fonds en caisse des casinos, les soldes bancaires et les placements temporaires facilement convertibles à court terme en un montant connu d'espèces dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

3. COÛT DES VENTES

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Loteries		
Lots attribués	962 692	953 225
Commissions aux détaillants	123 595	125 858
Impression des billets	35 862	33 329
	1 122 149	1 112 412
Casinos, restauration, hébergement		
Ristournes promotionnelles	19 577	18 737
Re-stauration	24 207	26 577
	43 784	45 314
Loteries vidéo		
Commissions aux détaillants	276 842	280 007
Impression	1 132	1 110
	277 974	281 117
Bingos		
Lots attribués	16 734	17 036
Commissions aux exploitants	2 091	2 112
Impression des cartes	731	663
	19 556	19 811
	1 463 463	1 458 654

4. INTÉRÊTS - NET

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Intérêts sur emprunts bancaires	13 112	8 652
Intérêts sur dépôts à terme	(935)	(796)
	12 177	7 856

5. PAIEMENTS SPÉCIAUX

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Compensation au gouvenement du Canada	14 247	14 000
Contribution nette dans la Société en commandite Manoir Richelieu	4 869	4 227
Commissions spéciales aux OSBL	842	807
Compensations aux OSBL participants	7 386	7 519
Compensations aux OSBL non participants	821	840
Quote-part des résultats de Technologies Nter, s.e.c.	–	(520)
	28 165	26 873

COMPENSATION AU GOUVERNEMENT DU CANADA

À la suite d'une entente intervenue entre les gouvernements provinciaux et le gouvernement fédéral concernant le retrait du gouvernement fédéral du domaine des loteries, les provinces remettent annuellement au gouvernement fédéral la somme de 24 M $ en dollars de 1979, soit 59,4 M $ pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 (2003 : 57,8 M $).

La quote-part du gouvernement du Québec est payable par la Société selon la convention intervenue entre les provinces et les sociétés de loteries régionales.

CONTRIBUTION NETTE DANS LA SOCIÉTÉ EN COMMANDITE MANOIR RICHELIEU

En vertu de l'entente de garantie et selon les modalités de distribution prévues à l'entente de partenariat, la contribution nette représente la portion minimum des liquidités générées par les opérations du Casino de Charlevoix à remettre aux partenaires, en tenant compte de la quote-part de la Société dans les résultats générés par le Manoir Richelieu.

COMMISSIONS SPÉCIALES AUX ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF (OSBL)

Pour donner suite à la décision de l'actionnaire, une commission égale à l'escompte aux détaillants est versée aux organismes sans but lucratif qui assurent la vente de billets de loterie par l'intermédiaire du système d'abonnement LOTOMATIQUE.

COMPENSATIONS AUX ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF (OSBL)

PARTICIPANTS

La Société des bingos du Québec inc. accorde aux organismes de charité ou aux organismes religieux, titulaires d'une licence de bingo, un montant équivalant à 36,4 p. cent des ventes de billets du bingo, moins la valeur des lots versés aux gagnants du jeu, ou 50 p. cent du bénéfice net produit par le bingo, sans tenir compte des compensations aux OSBL non participants, selon le plus élevé des deux.

NON PARTICIPANTS

La Société des bingos du Québec inc. accorde un montant équivalant à 5,45 p. cent des ventes de billets du produit LE GRAND TOUR, moins la valeur des lots versés aux gagnants de ce jeu, aux organismes de charité ou organismes religieux, titulaires de licences de bingo, qui ne participent pas au bingo de la Société.

6. FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME ET À L'ACTION HUMANITAIRE INTERNATIONALE

En vertu de sa loi constitutive, la Société verse annuellement au Fonds, relativement à l'action communautaire autonome et à l'action humanitaire internationale, des sommes correspondant respectivement à 5 p. cent et à 1 p. cent du bénéfice net de l'exercice précédent relatif à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent.

7. CONTRIBUTIONS AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)	5 500	5 250
Ministère de la Santé et des Services sociaux	47 000	47 000
Ministère de la Sécurité publique	3 497	3 000
Ministère des Affaires municipales	–	300
Ministère des Finances	–	20 265
	55 997	75 815

8. DÉBITEURS

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Grossistes	28 654	25 805
Détaillants	27 967	27 440
Divers	14 464	22 429
	71 085	75 674

9. STOCKS

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Loteries		
Modules – terminaux de jeux	119	
Loteries vidéo		
Modules – appareils de loterie vidéo	5 161	7 133
Restauration		
Aliments et boissons	5 663	5 314
Matériel de cuisine et d'hôtellerie	3 369	3 364
	9 032	8 678
	14 312	15 811

10. IMMOBILISATIONS

(en milliers de dollars)

			2004	2003
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	NET	NET
Terrains	32 105	–	32 105	32 105
Immeubles	286 508	71 436	215 072	221 256
Aménagement des stationnements	127 871	48 363	79 508	83 285
Aménagement des stationnements loués	5 271	2 220	3 051	3 327
Aménagement intérieur	177 845	78 833	99 012	100 055
Aménagement extérieur	29 870	16 865	13 005	15 169
Améliorations locatives	33 563	21 378	12 185	14 377
Mobilier de bureau	27 763	15 692	12 071	13 154
Matériel roulant	2 937	954	1 983	1 989
Équipement	534 915	270 538	264 377	168 121
Oeuvres d'art	4 220	–	4 220	3 854
Immobilisations en cours	56 957	–	56 957	89 238
	1 319 825	526 279	793 546	745 930

Les immobilisations en cours représentent des projets informatiques en développement au montant de 37,0 M$ (2003 : 18,3 M$) et de l'équipement non utilisé au montant de 20,0 M$ (2003 : 70,9 M$).

Des immobilisations mises hors service au coût de 2,5 M$, entièrement amorties au 31 mars 2004, sont incluses dans l'équipement.

11. FRAIS REPORTÉS, AU COÛT AMORTI

	2004	2003
Frais de premier établissement	1 028	3 078
Compensation financière	2 503	–
	3 531	3 078

12. EMPRUNTS BANCAIRES

Les emprunts bancaires à demande sont autorisés par le gouvernement du Québec jusqu'à un montant de 700,0 M$ et ils portent intérêt au taux du marché.

13. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2004	2003
Fournisseurs et frais courus	121 245	135 544
Dividendes	36 000	–
Société en commandite Manoir Richelieu	6 923	4 239
Taxe de vente du Québec	6 063	512
Taxe sur les produits et services	5 118	278
Technologies Ntet, s.e.c.	–	2 816
	175 349	143 389

14. PROVISIONS RELATIVES AUX LOTS

	2004	2003
Provision pour les lots non réclamés	5 372	7 243
Provision pour les écarts de structures de lots	4 435	11 331
	9 807	18 574

14. PROVISIONS RELATIVES AUX LOTS (SUITE)

La provision pour les lots non réclamés est constituée des lots non réclamés de tous les produits de la Société excluant les jeux pan-canadiens. Cette somme sert aux versements de lots bonis et de lots aux détaillants.

La provision pour les écarts de structures de lots relative aux produits du secteur bingos et à certains produits du secteur loteries est constituée des écarts entre le montant théorique des lots à attribuer selon la structure de lots et le montant effectivement payable. Les sommes de cette provision servent principalement à combler les manques à gagner occasionnels entraînés par les structures de lots qui excèdent le montant prévu. De plus, cette provision peut, après approbation du conseil d'administration, être utilisée pour attribuer des lots bonis, acquitter toute réclamation éventuelle en rapport avec les jeux ou être incluse aux résultats.

15. ENGAGEMENTS

BAUX

En vertu d'un bail échéant en juin 2008 avec une option de renouvellement de cinq ans, la Société doit verser un montant total minimum de 41,2 M$ (2003 : 2,4 M$) pour la location des espaces occupés par son siège social dans un immeuble qu'elle détient, en propriété indivise, à part égale avec SITQ National inc., représentant au consolidé un engagement de 20,6 M$ (2003 : 1,2 M$). De plus, la Société est liée par des baux à long terme échéant à diverses dates jusqu'en 2035 pour la location de locaux administratifs. Ces baux comportent, dans certains cas, une option de renouvellement de 2 à 5 ans.

Les paiements minimums futurs, en milliers de dollars, s'établissent comme suit :

2005	15 143
2006	14 140
2007	13 480
2008	12 409
2009	7 892
2010 et subséquemment	11 535
	74 599

CONTRIBUTIONS AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION (MAPAQ)

À la suite de l'abrogation des casinos forains, le gouvernement a autorisé la Société à s'engager auprès du MAPAQ à verser, dans un compte à fin déterminée, une somme de 5,5 M$ par année civile pendant cinq ans jusqu'à l'année 2008. À son expiration, l'entente sera renouvelable d'un commun accord entre les parties.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Avec l'autorisation du gouvernement du Québec, la Société s'est engagée auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux à verser, dans un compte à fin déterminée, une somme annuelle de 17,0 M$ pour financer des activités de prévention, des services de traitement, des programmes de recherche et des campagnes de sensibilisation pour aider les joueurs pathologiques.

De plus, la Société s'est également engagée auprès de ce même ministère à verser, dans un compte à fin déterminée, une somme annuelle de 30,0 M$ pour financer des services d'aide et de soutien aux personnes âgées en perte d'autonomie qui demeurent à domicile ou qui vivent dans les centres d'hébergement.

La Société n'est pas en mesure d'évaluer le montant total de ces engagements.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Avec l'autorisation du gouvernement du Québec, la Société s'est engagée auprès du ministère de la Sécurité publique à verser, dans un compte à fin déterminée, une somme annuelle de 3,0 M$ pour financer des activités et des mesures intensives de contrôle qui seront mises en place par la Régie des alcools, des courses et des jeux afin, notamment, d'assurer la gestion des activités de contrôle liées à l'accès des appareils de loterie vidéo. La Société n'est pas en mesure d'évaluer le montant total de cet engagement.

De plus, la Société s'est également engagée auprès de ce même ministère à verser, dans un compte à fin déterminée, une somme d'environ 0,5 M$ par année pendant cinq ans jusqu'au 30 septembre 2007, pour financer les ressources supplémentaires permettant de réduire les délais de certification des appareils de jeu exploités par la Société.

16. INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

17. FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Espèces et quasi-espèces		
Fonds en caisse – casinos	52 586	46 854
Encaisse	14 001	15 943
Placement temporaire	–	14 956
	66 587	77 753
Variation des éléments d'actif et de passif liés à l'exploitation		
Débiteurs	4 589	(8 807)
Stocks	1 499	(7 037)
Frais payés d'avance	(632)	(3 580)
Lots aux gagnants	15 496	2 799
Créditeurs et frais courus	16 846	5 503
Provisions relatives aux lots	(8 767)	(18 987)
Revenus reportés	(1 712)	4 984
	27 319	(24 235)
Informations supplémentaires		
Intérêts payés	8 964	10 694
Frais payés d'avance transférés aux immobilisations	9 990	17 055

18. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la société mère, de La Société des loteries vidéo du Québec inc., de La Société des bingos du Québec inc. et de Ingenio, filiale de Loto-Québec inc. participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Les cotisations imputées aux résultats consolidés de l'exercice pour ces régimes interentreprises s'élèvent à 2,1 M$ (2003 : 1,8 M$). Les obligations de l'employeur envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Les membres du personnel de la Société des casinos du Québec inc. et de Resto-Casino inc. participent au Régime de retraite à cotisations déterminées. Les membres du personnel de Technologies Nter, société en commandite participent à un REER collectif. Ces régimes, à cotisations déterminées, dont l'adhésion est facultative, permettent à l'employé l'acquisition immédiate de la cotisation de l'employeur qui est égale à celle de l'employé dans les limites prévues par les régimes. Les cotisations imputées aux résultats consolidés de l'exercice pour ces régimes s'élèvent à 8,8 M$ (2003 : 8,1 M$).

19. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice 2003, la Société a bénéficié des services de consultation et de gestion de la part d'une société en commandite, propriété conjointe de Loto-Québec et d'un tiers, lesquels s'élevaient à 36,0 M$.

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

20. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2003 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2004.

21. INFORMATION SECTORIELLE

	2004							
Revenus								
Jeux	1 812 785	728 906	1 128 847	36 929	642	–	(208)	3 707 901
Restauration	–	79 617	–	–	–	–	(39 222)	40 395
Hébergement	–	12 447	–	–	–	–	–	12 447
	1 812 785	820 970	1 128 847	36 929	642	–	(39 430)	3 760 743
Coût des ventes								
Jeux	1 122 357	19 577	277 974	19 556	–	–	(208)	1 439 256
Restauration	–	24 207	–	–	–	–	–	24 207
	1 122 357	43 784	277 974	19 556	–	–	(208)	1 463 463
Bénéfice brut	690 428	777 186	850 873	17 373	642	–	(39 222)	2 297 280
Frais d'exploitation								
Dépenses d'opération	125 953	435 556	36 094	5 580	5 905	33 186	(39 222)	603 052
Amortissement des immobilisations	8 034	40 983	19 687	497	106	10 843	–	80 150
Amortissement des brevets	–	–	–	–	–	–	–	–
Amortissement des frais reportés	–	2 050	133	–	–	–	–	2 183
Intérêts – net	–	(840)	(62)	(10)	(9)	13 098	–	12 177
	133 987	477 749	55 852	6 067	6 002	57 127	(39 222)	697 562
Bénéfice (perte) avant éléments suivants	556 441	299 437	795 021	11 306	(5 360)	(57 127)	–	1 599 718
Paiements spéciaux	15 089	4 869	–	8 207	–	–	–	28 165
Taxe sur les produits et services	17 371	9 598	22 568	471	–	(455)	–	49 553
Taxe de vente du Québec	19 855	11 003	25 874	540	–	(522)	–	56 750
	52 315	25 470	48 442	9 218	–	(977)	–	134 468
Bénéfice net (perte nette)	504 126	273 967	746 579	2 088	(5 360)	(56 150)	–	1 465 250

21. INFORMATION SECTORIELLE (SUITE)

(en milliers de dollars)

	2003							
SECTEURS D'EXPLOITATION	LOTERIES	CASINOS, RESTAURATION, HÉBERGEMENT	LOTERIE VIDÉO	JEUX	MULTIMÉDIA	CORPORATIF	ÉLIMINATION, TRANSACTIONS INTERSECTORIELLES	CHIFFRES CONSOLIDÉS
Revenus								
Jeux	1 834 423	747 463	1 076 943	37 605	927	–	(504)	3 696 857
Restauration	–	80 714	–	–	–	–	(40 662)	40 052
Hébergement	–	12 501	–	–	–	–	–	12 501
	1 834 423	840 678	1 076 943	37 605	927	–	(41 166)	3 749 410
Coût des ventes								
Jeux	1 112 916	18 737	281 117	19 811	–	–	(504)	1 432 077
Restauration	–	26 577	–	–	–	–	–	26 577
	1 112 916	45 314	281 117	19 811	–	–	(504)	1 458 654
Bénéfice brut	721 507	795 364	795 826	17 794	927	–	(40 662)	2 290 756
Frais d'exploitation								
Dépenses d'opération[1][2]	131 949	439 618	40 350	5 416	5 133	36 345	(40 662)	618 149
Amortissement des immobilisations	18 271	45 582	2 600	510	129	10 348	–	77 440
Amortissement des brevets	–	–	–	–	309	–	–	309
Amortissement des frais reportés	–	2 359	–	–	–	–	–	2 359
Intérêts – net	–	(625)	(40)	(9)	(8)	8 538	–	7 856
	150 220	486 934	42 910	5 917	5 563	55 231	(40 662)	706 113
Bénéfice (perte) avant éléments suivants	571 287	308 430	752 916	11 877	(4 636)	(155 231)	–	1 584 643
Paiements spéciaux	14 807	4 227	–	8 359	–	(520)	–	26 873
Taxe sur les produits et services[1]	18 371	10 654	21 950	452	–	666	–	52 093
Taxe de vente du Québec[1]	20 944	12 214	25 164	518	–	763	–	59 603
	54 122	27 095	47 114	9 329	–	909	–	138 569
Bénéfice net (perte nette)	517 165	281 335	705 802	2 548	(4 636)	(156 140)	–	1 446 074

(1) Des coûts indirects ont été répartis par le secteur corporatif et sont imputés à d'autres secteurs d'activité en fonction de leur utilisation. Un montant de 10,0 M$ a été imputé aux secteurs du service des loteries, un montant de 33,8 M$ au secteur des casinos, un montant de 49,6 M$ au secteur loterie vidéo et un montant de 2,1 M$ au secteur jeux.

(2) L'apport aux OSBL, parmi autres, a été assumé par le secteur et une contribution d'un fournisseur équivalant au double a été allouée aux activités des loteries. Un montant de 2,5 M$ a été imputé au secteur corporatif.

RÉSULTATS COMPARATIFS

AU 31 MARS

	2004	2003	2002	2001	2000
RÉSULTATS CONSOLIDÉS					
Revenus	3 760 743	3 749 410	3 661 786	3 643 212	3 444 225
COÛT DES VENTES					
Loteries					
Lots attribués	962 692	953 225	926 308	952 674	913 752
Commissions aux détaillants	123 595	125 858	123 205	124 705	121 286
Impression des billets	35 862	33 329	35 031	35 048	30 115
Sous-total loteries	1 122 149	1 112 412	1 084 544	1 112 427	1 065 153
Casinos	19 577	18 737	13 721	12 720	1 177
Restauration	24 207	26 577	21 859	20 177	20 303
Loteries vidéo					
Commissions aux détaillants	276 842	280 807	281 136	315 915	278 522
Impression	1 132	1 110	770	757	703
Sous-total loteries vidéo	277 974	281 117	281 906	316 672	279 225
Bingos					
Lots attribués	16 734	17 036	17 962	18 600	18 265
Commissions aux exploitants	2 091	2 112	2 208	2 272	2 220
Impression des cartes	731	663	439	310	402
Sous-total bingos	19 556	19 811	20 609	21 182	20 887
Total	1 463 463	1 458 654	1 422 639	1 483 178	1 386 745
Bénéfice brut	2 297 280	2 290 756	2 239 147	2 160 034	2 057 480
Frais d'exploitation					
Loteries	125 953	131 949	124 228	122 689	162 957
Casinos/restauration/hébergement	396 334	398 956	353 632	318 788	317 694
Loteries vidéo	36 094	40 350	39 790	35 644	36 776
Bingos	5 580	5 416	5 205	5 211	5 299
Multimédia	5 905	5 133	7 061	6 680	4 488
Corporatif	33 186	36 345	40 278	38 730	
Amortissement des immobilisations	80 150	77 440	76 045	77 721	68 044
Amortissement des brevets		309	308	309	
Amortissement des frais reportés	2 183	2 359	1 333	308	308
Intérêts - net	12 177	7 856	7 024	7 149	5 863
	697 562	706 113	654 904	613 229	601 429
Bénéfice avant les éléments suivants	1 599 718	1 584 643	1 584 243	1 546 805	1 456 051
Paiements spéciaux	28 165	26 873	26 321	28 871	25 792
Taxe sur les produits et services	49 553	52 093	50 916	53 136	48 638
Taxe de vente du Québec	56 750	59 603	58 527	61 040	55 830
	134 468	138 569	135 764	143 047	130 260
Bénéfice net	1 465 250	1 446 074	1 448 479	1 403 758	1 325 791

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Les valeurs retrouvées dans le *Code d'éthique et de déontologie* de la Société, notamment l'intégrité, la loyauté, la transparence, sont des valeurs que Loto-Québec privilégie. Tous les hauts dirigeants de Loto-Québec et de ses filiales doivent s'y conformer. Au cours du dernier exercice, le respect des principes de ce code a été assuré par tous ceux qui y sont soumis.

1. DÉFINITIONS

1. Dans le présent code, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ci-après désignent :

a) administrateur : un membre du conseil d'administration de Loto-Québec ou d'une de ses filiales, qu'il exerce ou non une fonction à plein temps au sein de Loto-Québec ou d'une de ses filiales;

b) conseil : le conseil d'administration de Loto-Québec ou d'une de ses filiales;

c) dirigeant : cadre contractuel dont les conditions d'emploi sont soumises à l'approbation du conseil;

d) entreprise : toute forme que peut prendre l'organisation de la production de biens ou de services ou de toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier et tout regroupement visant à promouvoir certaines valeurs, intérêts ou opinions ou à exercer une influence sur les autorités publiques; toutefois, ceci ne comprend pas la Société ni une association ou un regroupement sans but lucratif qui ne présente aucun lien financier avec la Société ni d'incompatibilité avec les objets de la Société;

e) filiale : une filiale à part entière de Loto-Québec;

f) Loi : la Loi sur la Société des loteries du Québec (L.R.Q. c. S-13.1), telle qu'amendée et modifiée à l'occasion;

g) président du conseil d'administration : le président et chef de la direction de Loto-Québec;

h) Société : Loto-Québec.

2. PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2.1 Le présent code s'applique aux administrateurs et dirigeants de la Société et de ses filiales qui sont tenus d'en respecter les dispositions.

2.2 L'administrateur ou le dirigeant est nommé pour contribuer à la réalisation de la mission de la Société dans le meilleur intérêt du Québec. Dans ce cadre, il doit mettre à profit ses connaissances, ses aptitudes, son expérience et son intégrité de manière à favoriser l'accomplissement efficient et équitable des objectifs assignés à la Société par la Loi et la bonne administration des biens qu'elle possède comme mandataire de l'État.

2.3 L'administrateur ou le dirigeant doit, dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, respecter la mission de la Société et les objectifs qui suivent :

- Le rôle social : en multipliant les façons de partager avec les différents milieux et régions le fruit de ses opérations et en multipliant ses actions dans le domaine de la prévention du jeu pathologique;
- L'intégrité et la crédibilité : en faisant preuve d'une vigilance inébranlable pour assurer l'intégrité, la transparence et la crédibilité des activités de la Société;
- L'expansion : en développant de nouveaux marchés par le biais d'alliances et de partenariats qui permettront de bonifier sensiblement l'offre des jeux traditionnels de loterie, des casinos et de loteries vidéo;
- La compétence et le savoir-faire : en favorisant le développement des compétences indispensables à la Société et en implantant des programmes qui assurent le respect des ressources humaines;
- La performance : en offrant les meilleurs produits de divertissement et les meilleurs services qui soient dans les secteurs loteries, casino, loteries vidéo, bingos et en augmentant les fonds publics qui lui sont confiés.

2.4 L'administrateur ou le dirigeant qui, à la demande de la Société ou d'une de ses filiales, exerce des fonctions d'administrateur ou de dirigeant dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

2.5 L'administrateur ou le dirigeant ne doit rechercher, dans l'exercice de ses fonctions, que l'intérêt de la Société, à l'exclusion de son propre intérêt et de celui de tiers.

2.6 L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les règles d'éthique et de déontologie prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*. Le dirigeant est également tenu de respecter ces règles dans la mesure où elles lui sont applicables.

3. DEVOIRS ET OBLIGATIONS DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS EU ÉGARD AUX CONFLITS D'INTÉRÊTS

3.1 PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

3.1.1 L'administrateur ou le dirigeant doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

3.1.2 Pour être visé par le présent code, l'intérêt détenu par un administrateur ou un dirigeant dans une autre entreprise doit être tel qu'il est susceptible de s'opposer à l'exercice de ses fonctions au sein de la Société ou d'une de ses filiales. L'administrateur ou le dirigeant qui détient un intérêt dans une entreprise est notamment en « conflit d'intérêts » dans les cas suivants :

- Si Loto-Québec ou une de ses filiales a ou est susceptible d'avoir une relation d'affaires importante avec l'entreprise; l'importance de cette relation peut être tant pour Loto-Québec que pour l'entreprise;
- Si l'entreprise est cotée à la bourse et sa relation d'affaires avec Loto-Québec ou une de ses filiales est susceptible d'avoir un effet sur les actions en bourse;
- Si l'intérêt de l'administrateur ou du dirigeant dans l'entreprise en relation d'affaires avec Loto-Québec ou une de ses filiales est tel qu'il peut influencer les affaires de l'entreprise;
- Si l'entreprise a conclu un contrat avec Loto-Québec ou une de ses filiales et ce contrat est tel qu'il a un impact sur l'actif de l'entreprise;
- Si l'entreprise est l'adjudicataire d'un contrat pour lequel l'administrateur ou le dirigeant a été impliqué dans le choix du fournisseur.

3.1.3 Est également considéré en conflit d'intérêts l'administrateur qui est partie à un contrat conclu avec Loto-Québec ou une de ses filiales ou le dirigeant qui est partie à un contrat conclu avec Loto-Québec ou une de ses filiales autre que son contrat d'engagement.

3.2 DÉNONCIATION ET ABSTENTION

3.2.1 L'administrateur ou le dirigeant qui :

a) a un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui le met en conflit d'intérêts aux termes de l'article 3.1.2 du présent code; ou

b) est partie à un contrat avec la Société ou une filiale aux termes de l'article 3.1.3;

doit dénoncer par écrit au président du conseil d'administration la nature et l'étendue de son intérêt. L'administrateur doit également s'abstenir de délibérer et de voter sur toute question reliée à cet intérêt et éviter de tenter d'influencer la décision s'y rapportant. Il doit se retirer de la réunion pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

3.2.2 L'administrateur ou le dirigeant doit effectuer la dénonciation exigée à l'article 3.2.1 dès qu'il a connaissance qu'il est en conflit d'intérêts aux termes des articles 3.1.2 et 3.1.3. Dans le cas de l'administrateur, cette dénonciation d'intérêts doit être consignée au procès-verbal des délibérations du conseil d'administration en siège l'administrateur.

3.2.3 L'administrateur ou le dirigeant doit dénoncer par écrit au président du conseil d'administration les droits qu'il peut faire valoir contre la Société ou l'une de ses filiales en indiquant leur nature et leur valeur, dès la naissance de ces droits ou dès qu'il en a connaissance.

3.2.4 L'administrateur ou le dirigeant doit également remettre au président du conseil d'administration, avant le 1er juin de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration sous la forme prévue.

3.2.5 Le président du conseil remet les déclarations visées par les articles au secrétaire de la Société qui les tient à la disposition des membres du conseil et des dirigeants. Les déclarations sont traitées de façon confidentielle.

3.3 DISPENSE

3.3.1 Le présent code ne s'applique pas :

a) à la détention de valeurs mobilières lorsque l'importance de cette détention ne permet vraisemblablement pas de placer l'administrateur ou le dirigeant en situation de conflit d'intérêts;

b) à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'un fonds commun de placement à la gestion duquel l'administrateur ou le dirigeant ne participe ni directement ni indirectement;

c) à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'une fiducie sans aucun droit de regard, dont le bénéficiaire ne peut prendre connaissance de la composition;

d) à la détention du nombre minimal d'actions requises pour être éligible comme administrateur d'une personne morale;

e) à un intérêt qui, de par sa nature et son étendue, est commun à la population en général ou à un secteur particulier dans lequel œuvre l'administrateur ou le dirigeant;

f) à un contrat d'assurance-responsabilité des administrateurs;

g) à la détention de titres émis ou garantis par un gouvernement ou une municipalité à des conditions identiques pour tous.

4. ENTRÉE EN VIGUEUR

4.1 Le présent code est entré en vigueur le 1er septembre 1998.

POLITIQUE LINGUISTIQUE

LA QUALITÉ DE LA LANGUE : UNE PRIORITÉ

Conformément à la politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration, la Société a adopté, le 24 novembre 2000, une politique linguistique qui tient compte de sa vocation commerciale et traite de l'usage et de la qualité du français dans chacun des secteurs d'activité. Au cours du dernier exercice, la Société a collaboré avec l'Office de la langue française afin d'assurer le respect de cette politique au sein de Loto-Québec et de ses filiales.

POLITIQUES D'OCTROI DES CONTRATS

INTÉGRITÉ ET TRANSPARENCE

Les politiques d'approvisionnement de Loto-Québec témoignent de la transparence et de l'intégrité qui régissent les pratiques d'acquisition de la Société. Au cours du dernier exercice, la Société a continué de travailler à l'harmonisation et à l'optimisation de ses politiques et de ses processus relatifs aux activités d'approvisionnement afin d'en assurer le respect par tous ses secteurs d'activité.

ADRESSES

SIÈGE SOCIAL
500, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H3A 3G6
Téléphone : (514) 282-8000
Télécopieur : (514) 499-8660
Site Internet :
www.loto-quebec.com

BUREAU DE LOTO-QUÉBEC À QUÉBEC
955, chemin Saint-Louis
Québec (Québec) G1S 4Y2
Téléphone : (418) 686-7575
Télécopieur : (418) 643-2690

LA SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC
500, rue Sherbrooke Ouest
15e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
Téléphone : (514) 282-8080
Télécopieur : (514) 864-1886
Site Internet :
www.societe-des-casinos.com

LA SOCIÉTÉ DES LOTERIES VIDÉO DU QUÉBEC
500, rue Sherbrooke Ouest
16e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
Téléphone : (514) 282-8090
Télécopieur : (514) 864-3283
Site Internet :
www.slvq.com

LA SOCIÉTÉ DES BINGOS DU QUÉBEC
500, rue Sherbrooke Ouest
12e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
Téléphone : (514) 282-7777
Télécopieur : (514) 864-7332
Site Internet :
www.bingos-quebec.com

INGENIO
500, rue Sherbrooke Ouest
20e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
Téléphone : (514) 282-0210
Télécopieur : (514) 282-2028
Site Internet :
www.ingenio-quebec.com

CASINO DE MONTRÉAL
1, avenue du Casino
Montréal (Québec) H3C 4W7
Téléphone : (514) 392-2746
1 800 665-2274
Télécopieur : (514) 864-4950
Site Internet :
www.casino-de-montreal.com

CASINO DE CHARLEVOIX
183, rue Richelieu
La Malbaie (Québec) G5A 1X8
Téléphone : (418) 665-5300
1 800 665-2274
Télécopieur : (418) 665-5322
Site Internet :
www.casino-de-charlevoix.com

CASINO DU LAC-LEAMY
1, boulevard du Casino
Gatineau (Québec) J8Y 6W3
Téléphone : (819) 772-2100
1 800 665-2274
Télécopieur : (819) 772-3710
Site Internet :
www.casino-du-lac-leamy.com

CENTRES RÉGIONAUX

MONTRÉAL ET NORD-OUEST DU QUÉBEC
Pierre Valcourt
Directeur des ventes
1945, rue Maurice-Gauvin
Laval (Québec) H7S 2M5
Téléphone : (450) 682-2525
1 800 361-9026
Télécopieur : (450) 687-4818

MONTRÉAL ET SUD-EST DU QUÉBEC
Ginette Morin
Directrice des ventes
325, rue Bridge
Montréal (Québec) H3K 2C7
Téléphone : (514) 409-3190
1 800 361-1244
Télécopieur : (514) 931-0655

QUÉBEC ET EST DU QUÉBEC
955, chemin Saint-Louis
Québec (Québec) G1S 4Y2
Téléphone : (418) 686-7575
1 800 463-4560
Télécopieur : (418) 643-2690

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires ou la version anglaise du rapport annuel, veuillez vous adresser à :

LOTO-QUÉBEC
Communications et affaires publiques
500, rue Sherbrooke Ouest, 14e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
Téléphone : (514) 282-8000

Vous pouvez consulter le rapport annuel à l'adresse www.loto-quebec.com

Le rapport annuel de Loto-Québec est produit par la Première Vice-présidence corporative aux communications et aux affaires publiques.

PHOTOGRAPHIES
Pierre Villeneuve
Yan Côté

IMPRESSION
Transcontinental Litho Acme

DÉPÔT LÉGAL
ISBN 2-550-42735-1
ISSN 0709-5724

Imprimé au Canada

www.loto-quebec.com
QUÉBEC